

Oracle CRM On Demand Online-Hilfe

Version 19

Juni 2011

ORACLE®

Copyright © 2005, 2010, Oracle und/oder verbundene Unternehmen. All rights reserved. Alle Rechte vorbehalten.

Diese Software und zugehörige Dokumentation werden im Rahmen eines Lizenzvertrages zur Verfügung gestellt, der Einschränkungen hinsichtlich Nutzung und Offenlegung enthält und durch Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums geschützt ist. Sofern nicht ausdrücklich in Ihrem Lizenzvertrag vereinbart oder gesetzlich geregelt, darf diese Software weder ganz noch teilweise in irgendeiner Form oder durch irgendein Mittel zu irgendeinem Zweck kopiert, reproduziert, übersetzt, gesendet, verändert, lizenziert, übertragen, verteilt, ausgestellt, ausgeführt, veröffentlicht oder angezeigt werden. Reverse Engineering, Disassemblierung oder Dekompilierung der Software ist verboten, es sei denn, dies ist erforderlich, um die gesetzlich vorgesehene Interoperabilität mit anderer Software zu ermöglichen.

Die hier angegebenen Informationen können jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Wir übernehmen keine Gewähr für deren Richtigkeit. Sollten Sie Fehler oder Unstimmigkeiten finden, bitten wir Sie, uns diese schriftlich mitzuteilen.

Wird diese Software oder zugehörige Dokumentation an die Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika bzw. einen Lizenznehmer im Auftrag der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika geliefert, gilt Folgendes:

U.S. GOVERNMENT RIGHTS

Programs, software, databases, and related documentation and technical data delivered to U.S. Government customers are "commercial computer software" or "commercial technical data" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle USA, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Diese Software ist für die allgemeine Anwendung in verschiedenen Informationsmanagementanwendungen konzipiert. Sie ist nicht für den Einsatz in potenziell gefährlichen Anwendungen bzw. Anwendungen mit einem potenziellen Risiko von Personenschäden geeignet. Falls die Software für solche Zwecke verwendet wird, verpflichtet sich der Lizenznehmer, sämtliche erforderlichen Maßnahmen wie Fail Safe, Backups und Redundancy zu ergreifen, um den sicheren Einsatz dieser Software zu gewährleisten. Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen übernehmen keinerlei Haftung für Schäden, die beim Einsatz dieser Software in gefährlichen Anwendungen entstehen.

Diese Software und die Dokumentation können Zugriffsmöglichkeiten auf Inhalte, Produkte und Serviceleistungen von Dritten enthalten. Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen übernehmen keine Verantwortung für Inhalte, Produkte und Serviceleistungen von Dritten und lehnen ausdrücklich jegliche Art von Gewährleistung diesbezüglich ab. Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen übernehmen keine Verantwortung für Verluste, Kosten oder Schäden, die aufgrund des Zugriffs oder der Verwendung von Inhalten, Produkten und Serviceleistungen von Dritten entstehen.

Oracle, JDEwards, PeopleSoft und Siebel sind eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen. Andere Namen und Bezeichnungen können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Inhalt

1 Erste Schritte23

Vorbereitende Schritte	24
Anmelden als neuer Benutzer	25
Info über die Benutzeroberfläche	27
Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten	31
Aktionsleiste ein- und ausblenden	34
Meine Homepage	34
Prüfen von Hinweisen	37
Arbeiten mit dem Nachrichten-Center	37
Arbeiten mit RSS-Feed-Applets	39
Arbeiten mit Datensätzen	40
Erstellen von Datensätzen	40
Suchen von Datensätzen	44
Kopieren von Datensätzen	63
Anzeigen einer Datensatzvorschau	63
Aktualisieren von Datensatzdetails	64
Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz	66
Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen	74
Die Seite "Favoritendatensätze"	75
Arbeiten mit Listen	75
Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen	92
Freigeben von Datensätzen (Teams)	93

Aktualisieren von Datensatzgruppen	95
Zusammenführen von Datensätzen	96
Hinzufügen von Notizen	97
Arbeiten mit Notizenlisten	99
Notizen abonnieren	100
Senden von Notizen an andere Benutzer	101
Arbeiten mit Anhängen	101
Verwenden von Bewertungsskripten	110
Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen	111
Anzeigen von Audit Trails für Datensätze	117
Info über Duplikate beim Erstellen von Datensätzen	118
Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden	123
Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen	123
Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts	125
Info über die Dauer der Oracle CRM On Demand-Session	126
Info über gleichzeitige Sessions in Oracle CRM On Demand	127
Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand	128
Release Notes für Oracle CRM On Demand	128
Kontaktaufnahme mit Oracle	128
Oracle CRM On Demand beenden	129

2 Kalender und Aktivitäten 131

Arbeiten mit den Kalenderseiten	131
Verwalten von Kalendern und Aktivitäten	133
Anzeigen von Aktivitäten	134
Erstellen von Aktivitäten	135
Aktualisieren von Aktivitäten	136
Arbeiten mit Aktivitätslisten	136
Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze	139
Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen	140

Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter	141
Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden	141
Massenbesuchsplanung	150
Anpassen von Antworten auf Nachrichten	153
Planen von Terminen mit Anderen	155
Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern	157
Seite "Kalendereinstellungen"	158
Freigeben Ihres Kalenders	158
Einstellen der Standardkalenderansicht	159
Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten	159
Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten	160
Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten	161
Aktivitätsfelder	161

3 Marketing 165

Verwalten von Marketing	165
Arbeiten mit Kampagnen	165
Arbeiten mit Leads	166
Kampagnen	166
Arbeiten mit der Kampagne-Homepage	167
Verwalten von Kampagnen	170
Kampagnenfelder	173
Leads	175
Arbeiten mit der Leads-Homepage	180
Verwalten von Leads	183
Lead-Felder	192

4 Umsatz 197

Verwalten von Umsatz	197
Verwalten von Verkaufsprojekten	198

Verwalten von Firmen	198
Verwalten von Personen	199
Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer	200
Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren	200
Verwalten von Kalendern und Aktivitäten	201
Leads (Vertriebsaspekte)	201
Firmen	201
Arbeiten mit der Firmen-Homepage	202
Verwalten von Firmen	204
Firmenfelder	219
Personen	223
Arbeiten mit der Personen-Homepage	223
Verwalten von Personen	225
Personenfelder	236
Verkaufsprojekte	240
Info über Verkaufsprojekte und Prognosen	240
Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage	243
Verwalten von Verkaufsprojekten	245
Info zu Verkaufsprojektteams	258
Verkaufsprojektfelder	259
Prognosen	262
Arbeiten mit der Prognose-Homepage	262
Verwalten von Prognosen	263
Die Seite "Prognosedetails"	272
Prognosefelder	275

5 Geschäftsplanung 277

Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma	278
Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten	279
Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen	280

Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte	281
Geschäftspläne	282
Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage	283
Verwalten von Geschäftsplänen	284
Felder für Geschäftspläne	286
Zielsetzungen	288
Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage	289
Verwalten von Zielsetzungen	290
Felder für Zielsetzungen	292
Planfirmen	294
Arbeiten mit der Planfirma-Homepage	294
Verwalten von Planfirmen	295
Felder für Planfirmen	296
Planpersonen	298
Arbeiten mit der Planperson-Homepage	298
Verwalten von Planpersonen	299
Felder für Planpersonen	300
Planverkaufsprojekte	301
Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage	302
Verwalten von Planverkaufsprojekten	303
Felder für Planverkaufsprojekte	304

6 Service und Kommunikation 307

Verwalten von Service und Kommunikation	307
Erstellen einer Serviceanfrage	307
Bearbeiten einer Serviceanfrage	308
Lösen einer Serviceanfrage	308
Abschließen einer Serviceanfrage	308
Serviceanfragen	309
Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage	309

Verwalten von Serviceanfragen	311
Serviceanfragefelder	315
Lösungen	317
Info über das Verwalten von Lösungen	317
Arbeiten mit der Lösungen-Homepage	319
Verwalten von Lösungen	321
Lösungsfelder	324
Kommunikation	326
Info über Oracle Contact On Demand	326
Verwalten des Call Centers	330
Arbeiten mit der Kommunikation-Homepage	331
Verwalten von Oracle Contact On Demand	333
Die Seite "Kommunikationsaktivitäten" (Oracle Contact On Demand)	352
Felder für Kommunikationsaktivitäten (Oracle Contact On Demand)	354
Detaillseiten für Besuche, Sprachnachrichten und E-Mail	355

7 Partner Relationship Management und High Tech 357

Verwalten von PRM und High Tech	358
Partner	358
Arbeiten mit der "Partner-Homepage"	359
Verwalten von Partnerfirmen	360
Partnerfelder	363
Partnerprogramme	365
Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage	365
Verwalten von Partnerprogrammen	367
Partnerprogrammfelder	371
Anträge	373
Arbeiten mit der Anträge-Homepage	373
Verwalten von Anträgen	375
Antragsfelder	379

Geschäftsregistrierungen	382
Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage	382
Verwalten von Geschäftsregistrierungen	385
Felder für Geschäftsregistrierungen	396
MDF-Anfragen	399
Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage	399
Verwalten von MDF-Anfragen	401
Felder für MDF-Anfragen	408
Sonderpreisanfragen	411
Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage	411
Verwalten von Sonderpreisanfragen	414
Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente	423
Felder für Sonderpreisanfragen	426
Fonds	429
Arbeiten mit der Fonds-Homepage	430
Verwalten von Fonds	432
Fondsfelder	440
Kurse	442
Arbeiten mit der Kurs-Homepage	443
Verwalten von Kursen	445
Kursfelder	449
Felder für die Kursregistrierung	452
Prüfungen	453
Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage	453
Verwalten von Prüfungen	455
Prüfungsfelder	459
Felder für Prüfungsregistrierungen	462
Zertifizierung	464
Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage	464

Verwalten von Zertifizierungen	466
Felder für Zertifizierungen	470
Felder für Zertifizierungsanfragen	473
Akkreditierung	474
Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage	474
Verwalten von Akkreditierungen	477
Akkreditierungsfelder	481
Felder für Akkreditierungsanfrage	484

8 Life Sciences 487

Life Sciences-Prozesse	487
MedEd	491
Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage	491
Verwalten von MedEd-Veranstaltungen	493
Felder für MedEd-Veranstaltungen	495
Staatliche Zulassungen für Person	497
Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person	497
Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen	499
Staatliche Zulassung für Person - Felder	499
Verwalten von Mustern	500
Bestandsperiode	503
Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage	504
Verwalten von Bestandsperioden	506
Felder für Bestandsperioden	513
Musterbestand	514
Bestandsauditbericht	519
Mustertransaktionen	523
Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage	523
Verwalten von Mustertransaktionen	526
Felder für Mustertransaktionen	539

Transaktionspositionen	543
Produktfelder	546
Zuordnungen	547
Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage	548
Verwalten von Zuordnungen	550
Zuordnungsfelder	551
Musterchargen	553
Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage	553
Verwalten von Musterchargen	555
Felder für Musterchargen	555
Musterausschlussklausel	557
Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage	557
Verwalten von Musterausschlussklauseln	559
Felder für Musterausschlussklausel	560
Übermittlung personalisierter Inhalte	562
Nachrichtenpläne	563
Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage	564
Verwalten von Nachrichtenplänen	565
Felder für Nachrichtenpläne	568
Nachrichtenplanpositionen	570
Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage	571
Verwalten von Nachrichtenplanpositionen	572
Felder für Nachrichtenplanpositionen	573
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	575
Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	576
Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	577
Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	578

9 Vermögensverwaltung 581

Haushalte	581
-----------	-----

Arbeiten mit der Haushalt-Homepage	582
Verwalten von Haushalten	584
Haushaltsfelder	587
Portfolios	589
Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage	589
Verwalten von Portfolio-Konten	591
Felder für Portfolio-Konten	594
Finanzkonten	596
Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage	598
Verwalten von Finanzkonten	599
Finanzkontofelder	600
Kontoinhaber	602
Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage	602
Verwalten von Kontoinhabern	604
Kontoinhabfelder	604
Kontoanteile	605
Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage	606
Verwalten von Kontoanteilen	607
Kontoanteilefelder	608
Finanzpläne	609
Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage	609
Verwalten von Finanzplänen	611
Finanzplanfelder	611
Finanzprodukte	612
Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage	614
Verwalten von Finanzprodukten	616
Finanzprodukt-Felder	617
Finanztransaktionen	618
Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage	619

Verwalten von Finanztransaktionen	620
Finanztransaktions-Felder	621

10 Versicherung 623

Verwalten von Versicherungen	623
Durchführen der Vertriebskanalplanung	624
Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung	624
Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen	624
Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen	625
Planen von Vertrieb und Budgetierung	625
Verwalten von Serviceanfragen	626
Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln	626
Ansprüche	628
Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage	629
Verwalten von Ansprüchen	630
Anspruchsfelder	631
Deckung	635
Arbeiten mit der Deckung-Homepage	635
Verwalten von Deckungen	637
Deckungsfelder	637
Schäden	639
Arbeiten mit der Schaden-Homepage	639
Verwalten von Schäden	640
Schadensfelder	641
Versicherungsobjekte	642
Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage	643
Verwalten von Versicherungsobjekten	644
Versicherungsobjekte-Felder	645
Beteiligte Parteien	646
Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage	646

Verwalten von beteiligten Parteien	647
Felder für beteiligte Parteien	648
Policen	649
Arbeiten mit der Policen-Homepage	650
Verwalten von Policen	651
Policenfelder	652
Policeninhaber	654
Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage	655
Verwalten von Policeninhabern	656
Policeninhabfelder	657
Broker-Profil	658
Arbeiten mit der Broker-Profile-Homepage	658
Verwalten von Broker-Profilen	660
Felder für Broker-Profil	660
11 Automotive	663
Händler	663
Arbeiten mit der Händler-Homepage	663
Verwalten von Händlern	665
Händlerfelder	666
Benutzerdefinierte Felder	668
Fahrzeuge	669
Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage	669
Verwalten von Fahrzeugen	671
Fahrzeugfelder	678
12 Personalisieren Ihrer Anwendung	683
Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben	684
Info über Profileinstellungen für Benutzer	691
Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"	692

Festlegen des Standardsuchdatensatztyps	693
Festlegen Ihres Themas	694
Einstellung des Datensatzvorschaumodus	694
Wechseln Ihrer Spracheinstellungen	695
Anzeigen von Audit Trail-Feldern	696
Verwalten Ihrer Quoten	696
Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität	697
Ändern Ihres Kennworts	698
Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen	698
Hinzufügen von delegierten Benutzern	699
Überprüfen Ihrer PIM Sync Client-Aktivitäten	700
Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support	701
Anzeigen Ihrer Registerkarten	701
Ändern des Layouts der Detailseite	702
Ändern Ihrer Homepage-Layouts	703
Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts	703
Einrichten Ihres Kalenders	704
Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools	705
Info über On Demand-Widgets	706
Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets	707
Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets	707
Einbetten eines Berichte-Widgets	708
Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets	709

13 Arbeiten mit anderen Anwendungen 711

Verwenden von Offline Client	712
Welche Datensätze offline verwendet werden können	713
Installieren von Offline Client	714
Konfigurieren von Offline Client	716
Info zum Verwalten von Offline Client	717
Herunterladen von Datensätzen in Offline Client	717

Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen in Ihrem Offline Client	720
Hochladen von Datensätzen aus Offline Client	720
Info über Konfliktlösungen bei Offline Client	721
Synchronisieren mit PIMs	722
Info über die Synchronisierungs-Engine und Feldzuordnungen	725
Synchronisierungsprozess Ihrer Daten zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrem PIM	729
Durchführen der ersten Synchronisierung mit Ihrem PIM	729
Ändern der Synchronisierungseinstellungen	737
Ausführen zusätzlicher Synchronisierungssitzungen	738
Prüfen der Synchronisierungsergebnisse	739
Info über Konfliktlösungen bei PIMs	740
Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes	740
Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office	748
Verwenden von Mail Merge for Word	749
Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word	749
Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen	750
Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen	751
Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word	752
Verwenden von Reports and Analysis for Excel	754
Info über die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel	754
Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel	755
Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel	755
Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel	756
Verwenden des Segmentierungsassistenten	758
Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten	759
Info über den Segmentierungsassistenten	759
Herunterladen des Segmentierungsassistenten	760
Erstellen von Segmenten	761

Hochladen von Segmenten	763
Exportieren von Segmenten	764

14 Berichte 765

Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics	766
Info über vordefinierte Berichte	773
Info über benutzerdefinierten Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand Answers	778
Verwalten von Berichten	779
Einrichten von Berichtsordnern	780
Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner	782
Überprüfen von Berichtsdaten	784
Drucken von Berichten	785
Ausführen von Berichten	786
Herunterladen von Berichten	788
Löschen von Berichten	789
Umbenennen von Berichten	790
Kopieren und Verschieben von Berichten	790
Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte	792
Info über Beschränkungen in Berichten	793
Info über Themenbereiche in Berichten	798
Ändern der Darstellung von Berichten	932
Schritt 1: Definieren von Kriterien	935
Hinzufügen von Spalten zu Berichten	936
Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zu Berichten	936
Hinzufügen von Filtern zu Spalten	937
Bearbeiten von Spalteneigenschaften	945
Einrichten von Spaltenformeln	958
Hinzufügen von Aktionslinks zu Ergebnissen	959
Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten	962

Verwenden von Adressen in Berichten	963
Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen	964
Schritt 2: Erstellen von Layouts	965
Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen	968
Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen	969
Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen	971
Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellen	986
Verwenden der Messwertansicht zum Anzeigen von Ergebnissen als Messwertanzeiger	997
Anzeigen von Filtern für Ergebnisse	1003
Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen	1004
Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende"	1007
Zulassen der Änderung von Spalten in Berichten durch Benutzer	1008
Möglichkeit für Benutzer, mit der Ansicht "Ansichtenauswahl" eine bestimmte Ansicht auszuwählen	1009
Anzeigen von Ergebnissen in Trichterdiagrammen	1010
Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen	1012
Anzeigen von Ergebnissen als Ticker	1015
Senden eines Hinweises an Benutzer bei fehlenden Daten	1019
Schritt 3: Definieren von Eingabeaufforderungen (optional)	1020
Hinzufügen von Spaltenfilter-Benutzereingaben	1021
Hinzufügen von Bild-Benutzereingaben	1023
Schritt 4: Überprüfen von Berichten	1025
Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten	1025
Abschließen Ihrer Analyse	1026
Verwenden von Funktionen in Analysen	1027
Verwendung von Literalen	1028
Summenfunktionen	1030
Laufende Summenfunktionen	1036
Zeichenfolgenfunktionen	1040

Mathematische Funktionen	1048
Datums- und Uhrzeitfunktionen	1055
Konvertierungsfunktionen	1063
Systemfunktionen	1064
Operatoren	1064
Case-Aussagen	1065
Sessionvariablen	1068
Info über Berichts-Performance	1070
Optimieren der Leistung	1071

15 Dashboards 1079

Verwalten von Dashboards	1081
Erstellen von interaktiven Dashboards	1082
Navigieren zum Dashboard-Editor	1083
Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards	1084
Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten	1084
Steuern der Darstellung von interaktiven Dashboard-Seiten	1085
Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten	1087
Hinzufügen von Links für die geführte Navigation zu interaktiven Dashboard-Seiten	1088
Hinzufügen von Text-Links und Bild-Links zu interaktiven Dashboard-Seiten	1089
Anzeigen von Präsentationskatalogordnern zu interaktiven Dashboard-Seiten	1091
Hinzufügen von Inhalten, die im Präsentationskatalog gespeichert wurden, zu interaktiven Dashboard-Seiten	1092
Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktiven Dashboard-Seiten durchführen	1093
Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards	1093
Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards	1095
Umbenennen von Dashboard-Objekten	1096
Löschen von Dashboard-Objekten	1096
Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards	1097
Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards	1098

Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards	1100
Ändern des Namens oder der Beschreibung eines interaktiven Dashboards	1104
Anzeigen von Dashboards	1104
Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards	1105
Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen	1106

16 Verwalten von Oracle CRM On Demand 1107

Prozesse für die Verwaltung von Oracle CRM On Demand	1113
Verwenden von Administratorvorlagen bei der Einrichtung	1116
Info über die Nutzungsverfolgung in Oracle CRM On Demand	1117
Unternehmensadministration	1118
Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte	1119
Info über den Cross-Site-Request-Forgery-Schutz	1131
Aktivieren von Sprachen	1131
Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern	1132
Info über Anmelde- und Kennwortrichtlinien	1133
Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens	1134
Info über Geschäftskalender	1140
Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders	1142
Zurücksetzen aller Kennwörter	1144
Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer	1145
Beschränken der Verwendung von IP-Adressen	1146
Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens	1146
Hinweise	1147
Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen	1147
Hinweisfelder	1149
Verwalten von Währungen	1149
Überprüfen von Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail	1153
Info über Servicezuteilungen	1154
Anzeigen der Servicezuteilungsnutzung für Ihr Unternehmen	1156

Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung	1157
Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen	1158
Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung	1158
Anwendungsanpassung	1160
Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"	1162
Anzeigen externer Webseiten in Registerkarten	1214
Info über benutzerdefinierte Web-Applets	1217
Erstellen von benutzerdefinierten Web-Applets	1217
Erstellen und Verwalten von Aktionsleistenlayouts	1223
Erstellen von globalen Web-Applets	1224
Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed	1225
Hochladen von Clientstandorterweiterungen	1228
Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen	1231
Erstellen von neuen Themen	1232
Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"	1236
Umbenennen von Datensatztypen	1237
Ändern des Symbols für einen Datensatztyp	1239
Hinzufügen von Datensatztypen	1239
Info über Felder, Auswahllisten und Metrik	1242
Info über Anhangskonfigurationen	1242
m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte	1246
Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung	1248
Benutzerverwaltung	1250
Partnerselbstadministration	1270
Zugriffsprofilverwaltung	1276
Rollenverwaltung	1316
Buchverwaltung	1328
Gruppenverwaltung	1358
Gebietsverwaltung	1363

Geschäftsprozessverwaltung	1365
Workflow-Konfiguration	1366
Workflow Monitor	1407
Daten-/Zuweisungsregeln	1414
Datenverwaltungs-Tools	1446
Import- und Exporttools	1447
Die Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgänge"	1649
Die Seite "Warteschlange für Batch-Buchzuweisungen"	1650
Info über Integrationsereignisse	1650
Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen	1652
Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen	1653
Content Management	1655
Einrichten von Produktkategorien	1656
Einrichten von Unternehmensprodukten	1657
Einrichten von Preislisten für PRM	1659
Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens	1663
Einrichten von Bewertungsskripten	1664
Life Sciences Management	1671
Verwalten von Besuchsvorlagen	1672
Expression Builder	1675
Info über Expression Builder	1675
Verwenden von Expression Builder	1676
Info zu Ausdrücken	1679
Datentypen in Expression Builder	1682
Expression Builder-Operatoren	1685
Expression Builder-Funktionen	1689
Expression Builder-Beispiele	1738

Index 1741

1 Erste Schritte

Willkommen bei Oracle CRM On Demand, der intelligenten CRM-(Kundenbeziehungsmanagement-)Lösung, auf die Sie über das Internet zugreifen können. Oracle CRM On Demand unterstützt Sie bei der Verwaltung sämtlicher Vertriebs-, Kundenservice- und Marketinginformationen Ihres Unternehmens:

- Als Vertriebsmitarbeiter verwenden Sie Oracle CRM On Demand zur Steigerung der Effizienz und Effektivität Ihres Vertriebs, zum Beispiel durch die proaktive Analyse Ihrer Vertriebsstrategie, genauere Prognosen und die gemeinsame Nutzung entscheidender Vertriebsinformationen im gesamten Team.
- Als Kundendienstmitarbeiter nutzen Sie Oracle CRM On Demand zur Maximierung der Kundenzufriedenheit und Serviceleistung, indem Sie Aktivitäten nach Firmen verfolgen, Serviceanfragen verwalten, Cross-Selling- und Up-Selling-Chancen identifizieren und Lösungen für Kundenfragen bieten.
- Als Mitarbeiter der Marketingabteilung können Sie mit Oracle CRM On Demand mehr Nutzen aus Ihren Marketing-Aktivitäten ziehen, indem Sie mehr Leads erstellen, Leads automatisch zuweisen und Kampagnenergebnisse quantitativ erfassen.
- Als Mitarbeiter der Geschäftsleitung können Sie Oracle CRM On Demand zur Verwaltung sämtlicher Geschäftsbereiche nutzen, indem Sie Einblicke in Ihre Vertriebsaussichten erhalten, kritische Geschäftsprobleme schnell lösen und komplexe Analysen durchführen.

In Oracle CRM On Demand werden Ihre Informationen in die folgenden Hauptbereiche unterteilt:

Kalender und Aktivitäten. Erfasst Ihre Aktivitäten, einschließlich Telefonate, Veranstaltungen und Aufgabenlisten.

Kampagnen. Verwaltet Marketing-Kampagnen und erstellt qualifizierte Leads und Verkaufsprojekte.

Leads. Erfasst Leads für neue Verkaufsprojekte und automatisiert den Lead-Konvertierungsprozess.

Firmen. Erfasst Unternehmen, mit denen Sie Geschäfte betreiben.

Personen. Erfasst Personen, die Ihren Firmen und Verkaufsprojekten zugeordnet sind.

Verkaufsprojekte. Verwaltet potenziell umsatzgenerierende Verkaufsprojekte.

Prognosen. Generiert Prognosen, um Quartalsumsätze auf der Basis vorhandener Verkaufsprojekte zu planen.

Serviceanfragen. Verwaltet Kundenanfragen nach Produkten oder Services.

Partner. Erfasst externe Unternehmen oder Personen bei Unternehmen, die Produkte Ihres Unternehmens verkaufen oder Dienstleistungen für solche Produkte anbieten (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogramme. Erfasst die Voraussetzungen und Vergünstigungen für Unternehmen, die an den Partnerprogrammen Ihres Unternehmens teilnehmen (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Lösungen. Speichert Antworten auf allgemeine Fragen oder Serviceprobleme.

Kommunikation. Erfasst die Kundeninteraktionen über Ihr Call Center (Oracle Contact On Demand).

Berichte. Erstellt eine Vielzahl von Berichten, die über 250 separate Analysen einschließlich der Pipeline-Sichtbarkeit und Vertriebseffizienz liefern.

Dashboard. Zeigt eine Reihe von Diagrammen, grafischen Darstellungen und Tabellen an, die sich auf Ihre Hauptgeschäftsbereiche beziehen.

Branchenspezifische Lösungen können außerdem folgende Datensatztypen beinhalten:

Fahrzeuge. Erfasst die Service- und Vertriebshistorien von Fahrzeugen (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Händler. Erfasst Verbindungen zu Händlern (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Geldmittel. Verwaltet Geldmittelanforderungen, Guthaben und Genehmigungen (Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

MedEd. Verwaltet medizinische Fortbildungsveranstaltungen und Teilnehmer (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portfolios. Erfasst Portfolio-Konten (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Haushalte. Verwaltet Informationen für eine Gruppe zusammengehöriger Personen (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Je nach der branchenspezifischen Lösung, die Sie implementiert haben, können auch andere Datensatztypen angezeigt werden.

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator kann die Standarddatensatztypen umbenennen. Es kann also sein, dass die angezeigten Namen der Registerkarten von den hier angegebenen Namen abweichen. Beispiel: Der Administrator kann "Firmen" in "Unternehmen" ändern. Der Unternehmensadministrator kann zudem nach Bedarf benutzerdefinierte Datensatztypen hinzufügen.

Vorbereitende Schritte

Der Unternehmensadministrator hat möglicherweise unternehmensweite Datensätze für Firmen, Personen, Leads usw. importiert. Folgen Sie diesen Anweisungen, um sich vorzubereiten:

- [Anmelden als neuer Benutzer](#) (auf Seite 25)
- [Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#) (auf Seite 684)
- [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) (auf Seite 701)
- [Importieren von Personen](#) (auf Seite 226)
- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)

■ Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen (auf Seite 206)

TIPP: Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf den Link "Hilfe", um Informationen zu Verfahren, Konzepten und Richtlinien abzurufen, die für den Datensatztyp typisch sind, mit dem Sie aktuell arbeiten. Sie können die PDF-Version des Hilfeinhalts von jedem beliebigen Hilfefenster aus aufrufen und somit eine Reihe von Themen oder den gesamten Inhalt der Hilfe drucken.

Erstbenutzer sollten Folgendes beachten:

- Möglicherweise können in den ersten 24 Stunden nach der Anmeldung keine Daten in Berichten angezeigt werden, da die meisten Berichte nachts aktualisiert werden. So kann es beispielsweise sein, dass Berichte der Homepages von Firmen, Personen und Verkaufsprojekten erst nach Ablauf dieser ersten Zeitspanne angezeigt werden.
- Möglicherweise werden keine Prognosen angezeigt, da Prognosedatensätze entweder einmal pro Woche oder einmal pro Monat erstellt werden. Beim Erstellen von Prognosedatensätzen überprüft das System mehrere Felder Ihrer Datensätze, um festzulegen, welche Informationen in die Prognoseberechnung einbezogen werden sollen. Aus diesem Grund werden Prognosedatensätze erst dann angezeigt, wenn ein bestimmter Zeitraum abgelaufen und Daten vorhanden sind, die in die Prognose einbezogen werden können.

Info über die Ausführung sonstiger Anwendungen

Sonstige im Hintergrund ausgeführte Anwendungen können die Funktionalität von Oracle CRM On Demand beeinträchtigen. Popupblocker können beispielsweise zu einer Sperrung der Mausfunktion führen. Wenn die Anwendung nicht ordnungsgemäß ausgeführt wird, stellen Sie sicher, dass folgende Anwendungen *nicht* ausgeführt werden:

- Virenschutzprogramme
- Externe Java-Laufzeitumgebungen
- Popup-Blocker
- Externe Symbolleisten Ihres Browsers

HINWEIS: Stellen Sie sicher, dass Ihre Browsereinstellungen die Ausführung von JavaScript und das Anzeigen von Popup-Dialogfeldern zulassen.

Anmelden als neuer Benutzer

Sie müssen über einen temporären URL für Oracle CRM On Demand und ein temporäres Kennwort verfügen, um sich als neuer Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmelden zu können. Oracle CRM On Demand sendet Ihnen diese Daten in zwei separaten E-Mails:

- Die erste E-Mail enthält den temporären URL, über den Sie das erste Mal auf Oracle CRM On Demand zugreifen.
- Die zweite E-Mail enthält Ihr temporäres Kennwort.

Je nachdem, wie Ihr Benutzeraccount vom Unternehmensadministrator eingerichtet ist, enthält die E-Mail mit Ihrem temporären Kennwort möglicherweise auch Ihre Benutzer-ID.

HINWEIS: Ihre Benutzer-Anmelde-ID wird auf der Oracle CRM On Demand-Seite angezeigt, nachdem Sie sich das erste Mal angemeldet haben. Für die erste Anmeldung bei Oracle CRM On Demand wird die Benutzer-ID zwar nicht benötigt, nach der ersten Anmeldung ist sie jedoch für den Zugriff auf Oracle CRM On Demand erforderlich. Es wird daher empfohlen, die Benutzer-Anmelde-ID zu notieren, um später darauf zurückgreifen zu können.

Wenn Sie sich das erste Mal anmelden, müssen Sie eine Reihe von Sicherheitsfragen einrichten. Schreiben Sie die Sicherheitsfragen und -antworten auf, die Sie einrichten. Wenn Sie später Ihr Kennwort vergessen sollten, müssen Sie die Sicherheitsfragen beantworten, um das Kennwort zurückzusetzen. Weitere Informationen über das Zurücksetzen Ihres Kennwortes finden Sie unter [Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts](#) (auf Seite 125).

Sie können Ihre Sicherheitsfragen jederzeit in Oracle CRM On Demand ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Sicherheitsfragen](#) (siehe "[Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen](#)" auf Seite 698).

So melden Sie sich als neuer Benutzer an

- 1 Klicken Sie auf den Oracle CRM On Demand-URL, den Sie per E-Mail erhalten haben.
- 2 Geben Sie auf der Anmeldeseite das temporäre Kennwort ein, das Sie per E-Mail erhalten haben.
- 3 Notieren Sie sich Ihre Benutzer-Anmelde-ID. Diese wird auf der Seite "Kennwortaktualisierung" im Feld "Benutzer-Anmelde-ID" angezeigt.
- 4 Geben Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" ein beliebiges neues Kennwort in das Feld "Neues Kennwort" ein. Geben Sie dieses Kennwort anschließend im Feld "Neues Kennwort bestätigen" erneut ein.

TIPP: Vergessen Sie nicht, Ihr Kennwort zu notieren, damit Sie diese Schritte nicht noch einmal ausführen müssen.

- 5 Wählen Sie auf der Seite "Meine Sicherheitsfragen" die Fragen, die Sie als Sicherheitsfragen verwenden möchten, und geben Sie die Antworten auf die einzelnen Fragen ein.

Die Anzahl der Sicherheitsfragen, die Sie einrichten müssen, wird vom Unternehmensadministrator festgelegt.

HINWEIS: Schreiben Sie die Sicherheitsfragen und -antworten auf, die Sie einrichten.

- 6 Speichern Sie Ihre Sicherheitsfragen.

Auf der Seite "Meine Homepage" werden die Informationen angezeigt, die Sie zur Verwendung von Oracle CRM On Demand benötigen. Die standardmäßig angezeigten Registerkarten und Funktionen sind abhängig von der Rolle, die Ihnen vom Unternehmensadministrator zugewiesen wurde.

HINWEIS: Wenn Sie den Abschnitt "Kommunikation" in Oracle CRM On Demand verwenden und sich Ihr Status aufgrund von Problemen bei der Netzwerkverbindung in "Offline" ändert, stellt die Anmeldesitzung automatisch eine neue Verbindung zum Oracle Contact On Demand-Server her, sobald Oracle CRM On Demand erkennt, dass das Netzwerk wieder funktionsfähig ist.

Info über die Benutzeroberfläche

Oracle CRM On Demand wird im Rahmen einer Webseiten-Oberfläche generiert. Wenn Sie mit dem Web vertraut sind, sind Sie auch mit dem Look and Feel der Benutzeroberfläche vertraut.

Alle Seiten in der Anwendung verwenden dasselbe Basis-UI-Framework.

TIPP: Im Internet Explorer-Browser ist die Performance besser, wenn die Option "Verschlüsselte Seiten nicht auf der Festplatte speichern" nicht gewählt ist. Wenn diese Option gewählt ist, wird der JavaScript-Code nicht gecacht und muss jedes Mal heruntergeladen werden. In Internet Explorer Version 6 ist diese Option unter "Extras > Internetoptionen > Erweitert" verfügbar.

Aktionsleiste

Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Aktionsleistenlayout zu. Ihr Unternehmensadministrator kann die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle auch deaktivieren.

Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, wird sie standardmäßig auf allen Oracle CRM On Demand-Seiten auf der linken Seite angezeigt. Sie können die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste](#) (siehe "[Aktionsleiste ein- und ausblenden](#)" auf Seite 34).

Die Aktionsleiste kann einige oder alle der folgenden Abschnitte enthalten:

■ Marketing On Demand

Wenn Ihr Unternehmen Oracle CRM On Demand Marketing verwendet, enthält dieser Abschnitt der Aktionsleiste einen Link zum Starten von Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing ist eine integrierte Marketinglösung zur Entwicklung und Automatisierung von Marketingprogrammen. Es bietet umfassende Lead-Pflege und verwendet Leads aus Oracle CRM On Demand sowie aus externen Quellen. Es integriert Webseiten zur Lead-Pflege und zur Auftragserfüllung.

■ Nachrichten-Center

Das Nachrichten-Center enthält eigene Notizen, von anderen Benutzern erhaltene Notizen sowie Notizen, die den von Ihnen abonnierten Datensätzen hinzugefügt wurden. Weitere Informationen zum Nachrichten-Center finden Sie unter [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) (auf Seite 37)

Das Nachrichten-Center wird nur angezeigt, wenn es im Unternehmensprofil aktiviert wurde.

■ Suchen

über den Abschnitt "Suchen" können Sie vorhandene Datensätze suchen. Sie können beispielsweise vor dem Erstellen eines Datensatzes eine Suche durchführen, um zu ermitteln, ob dieser Datensatz bereits vorhanden ist, um somit die Duplizierung von Datensätzen zu vermeiden. Weitere Anweisungen zum Verwenden des Abschnitts "Suchen" finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

■ Kommunikationstools

Wenn Ihr Unternehmen Oracle Contact On Demand verwendet, dann verwenden Sie die Bereiche "Kommunikationstools" und "Sprachkontrolle" der Aktionsleiste, um Aufgaben in Oracle Contact On Demand auszuführen.

■ Erstellen

Der Abschnitt "Erstellen" enthält eine Liste mit Links zu Datensatztypen. Wenn Sie auf einen Link klicken, öffnet sich ein Formular, mit dem Sie einen neuen Datensatz schnell hinzufügen können. Dieses Formular ist unabhängig von den Haupt-Webseiten, sodass Sie an derselben Stelle in der Anwendung bleiben.

Sie können zum Beispiel ein Verkaufsprojekt über den Abschnitt "Erstellen" in der Aktionsleiste erstellen, während Sie im Hauptabschnitt der Oracle CRM On Demand-Seite Firmeninformationen aktualisieren. Wenn Sie im Abschnitt "Erstellen" in der Aktionsleiste auf den Link für Verkaufsprojekte klicken, öffnet sich ein Formular. Geben Sie die erforderlichen Informationen zum Verkaufsprojekt in das Formular ein und speichern Sie den Datensatz. Das neue Verkaufsprojekt wird in der Datenbank gespeichert, und Sie können mit der Aktualisierung der Firmeninformationen fortfahren.

Weitere Anweisungen zur Verwendung des Abschnitts "Erstellen" finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).

■ Zuletzt angezeigt

Im Abschnitt "Kürzlich angezeigt" werden die 10 Datensätze aufgelistet, die zuletzt angezeigt, bearbeitet oder erstellt wurden, und zwar einschließlich der Datensätze aus vorherigen Sitzungen. Die Durchführung eines Drilldowns für einen Datensatz auf die Detailseite führt dazu, dass dieser in den Abschnitt "Kürzlich angezeigt" aufgenommen wird. Der Datensatzname wird in der Liste zusammen mit einem Symbol, das den Typ des Datensatzes kennzeichnet, als Link angezeigt.

Dadurch können Sie schnell auf aktive Datensätze zugreifen. Wenn Sie einen Datensatz löschen, wird dieser aus der Liste "Zuletzt angezeigt" gelöscht. Wenn ein anderer Benutzer einen Datensatz löscht, bleibt dieser in der Liste "Zuletzt angezeigt" erhalten, und wenn Sie auf den Link klicken, wird eine Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass dieser Link nicht mehr vorhanden ist.

■ Favoritendatensätze

In diesem Abschnitt werden die Datensätze angezeigt, die Sie als Favoriten markiert haben. Der Datensatzname wird in der Liste als Link zusammen mit einem zum Datensatztyp passenden Symbol angezeigt. Mit diesem Feature können Sie schnell auf die Datensätze zugreifen, die Sie am häufigsten verwenden. Der Abschnitt "Favoritendatensätze" in der Aktionsleiste kann bis zu 10 Datensätze gleichzeitig anzeigen. Sie können eine vollständige Liste aller Favoriten anzeigen, indem Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken. Wenn Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken, wird die Seite "Favoritendatensätze" geöffnet, auf der Sie Ihre Favoritendatensätze verwalten können.

■ Favoritenlisten

In diesem Abschnitt werden die Listen angezeigt, die Sie als Favoriten markiert haben. Der Listenname wird in der Liste als Link zusammen mit einem zum Datensatztyp passenden Symbol angezeigt. Mit diesem Feature können Sie schnell auf die Listen zugreifen, die Sie am häufigsten verwenden. Der Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste kann bis zu 10 Datensätze gleichzeitig anzeigen. Sie können eine vollständige Liste aller Favoriten anzeigen, indem Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken. Wenn Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken, wird die Seite "Favoritenlisten" geöffnet, auf der Sie Ihre Favoritenlisten verwalten können.

TIPP: Sie können Ihren Favoritenlisten Listen hinzufügen, indem Sie auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen" klicken. Dieses Symbol wird neben dem Listennamen auf der Seite "Listen verwalten" und in der Titelleiste der Listenseite selbst angezeigt.

■ Kalender

Dieser Abschnitt enthält einen Kalender, in dem das aktuelle Datum markiert ist. Wenn Sie auf ein Datum im Kalender klicken, wird die Seite "Tageskalender" für dieses Datum angezeigt. Der Kalenderbereich wird nicht standardmäßig angezeigt; Sie können ihn aber in Ihrem persönlichen

Layout der Aktionsleiste hinzufügen. Um die Aktionsleiste Ihres persönlichen Layouts zu bearbeiten, klicken Sie auf den globalen Link "Meine Einstellungen". Klicken Sie dann auf "Persönliches Layout" und "Aktionsleistenlayout".

■ Benutzerdefinierte Web-Applets

Der Unternehmensadministrator kann Web-Applets erstellen, die der Aktionsleiste hinzugefügt werden können, um HTML-Webinhalte (Beispiel: Abstimmungen, Videos) und RSS-Feeds anzuzeigen. Weitere Informationen über benutzerdefinierte Web-Applets finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) (auf Seite 1217).

Sie können die Anzeige der Abschnitte in der Aktionsleiste erweitern oder reduzieren. Um die Anzeige eines Abschnitts zu reduzieren, klicken Sie auf das Minus-Symbol ("-"), um die Anzeige des Abschnitts zu erweitern, klicken Sie auf das Plus-Symbol ("+").

Ihre Einstellungen der Aktionsleisten bleiben erhalten, während Sie durch Oracle CRM On Demand navigieren. Wenn Sie die Aktionsleiste ausblenden, bleiben die Einstellungen der Abschnitte in der Aktionsleiste erhalten, obwohl die Aktionsleiste ausgeblendet ist. Die Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie die Aktionsleiste wieder einblenden.

Wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Berechtigung enthält, können Sie das Layout Ihrer Aktionsleiste mit dem globalen Link "Meine Einstellungen" ändern. Sie können jeden der Abschnitte in der Aktionsleiste, einschließlich Web-Applets, ein- oder ausblenden, die der Unternehmensadministrator im Layout der Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Aktionsleiste](#) (siehe "[Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts](#)" auf Seite 703).

Registerkarten

Am oberen Rand einer Seite befinden sich Registerkarten für die Hauptdatensatztypen. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Homepage dieses Datensatztyps zu öffnen. Wenn Sie beispielsweise auf die Registerkarte "Personen" klicken, gelangen Sie zur "Personen-Homepage".

Die Anzahl der angezeigten Registerkarten ist abhängig von der Größe und Auflösung Ihres Browserfensters und der Anzahl der Registerkarten in Ihrem Registerkartenlayout. Wenn sich in Ihrem Registerkartenlayout mehr Registerkarten befinden, als auf die Seite in Ihrem Browserfenster passen, wird ein Pfeil neben der Registerkarte ganz rechts angezeigt. Wenn Sie auf den Pfeil klicken, wird eine Liste geöffnet, in der Sie die in Ihrem Registerkartenlayout enthaltenen Registerkarten wählen können, die aktuell nicht angezeigt werden.

HINWEIS: Wenn die Breite Ihres Browserfensters weniger als 1024 Pixel beträgt und einige der verfügbaren Registerkarten nicht angezeigt werden, erscheint eine Bildlaufleiste unten auf der Seite, über die Sie zum Pfeil blättern können, um die Liste der verfügbaren Registerkarten zu öffnen.

Weitere Informationen zum Layout von Registerkarten finden Sie unter [Anzeigen der Registerkarten](#) (siehe "[Anzeigen Ihrer Registerkarten](#)" auf Seite 701).

Abschnitte

Jede Seite enthält Bereiche, die als *Abschnitte* bezeichnet werden. In diesen Abschnitten werden relevante Informationen zu den Datensatztypen gruppiert, mit denen Sie aktuell arbeiten.

Beispiel: Die "Firmen-Homepage" zeigt Abschnitte für Firmenlisten, firmenbezogenen Aufgaben, zuletzt-geänderte Firmen und das Firmenanalysediagramm an.

Ein Abschnitt kann folgende Informationstypen enthalten:

- **Listen.** Zeigt Datensätze in Zeilen an.
- **Formulare.** Zeigt Felder für die Datensätze eines Formulars an.
- **Diagramme/Grafiken.** Zeigt Informationen in einer Reihe von Diagrammen und Grafiken an.

Auf Detailseiten können Sie die Anzeige des gesamten Formulars und der einzelnen Abschnitte im Formular erweitern oder reduzieren. Dies ist sinnvoll, wenn Sie die häufige Verwendung des Bildlaufs vermeiden und Informationen ausblenden möchten, die für Sie nicht von Interesse sind. Um die Anzeige eines Formulars oder Abschnitts zu reduzieren, klicken Sie auf das Minussymbol (-). Um die Anzeige zu erweitern, klicken Sie auf das Plusymbol (+). Die Schaltflächen in den einzelnen Abschnitten sind auch dann sichtbar, wenn der Abschnitt reduziert ist. Der Status "Erweitert" oder "Reduziert" wird in anderen Sitzungen beibehalten.

Listenseiten und Bearbeitungsseiten verfügen nicht über die Funktionen "Erweitern" und "Reduzieren".

Fehlermeldungen und Onlinehilfetext

Fehlermeldungen werden, wenn sie angezeigt werden, durch folgendes Symbol angegeben.



Onlinehilfetext wird durch folgendes Symbol angegeben:



Globale Links

Am oberen Rand jeder Oracle CRM On Demand-Seite befindet sich eine Reihe von Links. In dieser Tabelle wird erläutert, welche Aktionen durch Klicken auf die jeweiligen Links durchgeführt werden:

Klicken auf diesen Link...	...bewirkt Folgendes
Schulung und Support	<p>Öffnet die Homepage "Schulung und Support", auf der Sie auf verschiedene Schulungs- und Supportressourcen zugreifen können, einschließlich der Termine für die kostenlosen Oracle CRM On Demand-Webinars und andere Schulungskurse.</p> <p>Aus dieser Seite können Sie eine Serviceanfrage erstellen. Stellen Sie sicher, dass folgende Informationen vorliegen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Sämtliche auf dem Bildschirm angezeigten Fehlermeldungen■ Eine Beschreibung des Problems einschließlich der Schritte, die zu dem Fehler geführt haben
Admin	<p>Öffnet die Seiten, über die Administratoren die Anwendung anpassen können. Wird Benutzern angezeigt, denen eine Rolle mit administrativen Rechten zugewiesen wurde.</p>
Meine Einstellungen	<p>Öffnet die "Persönliche Homepage", auf der Sie Ihr persönliches Profil</p>

Klicken auf diesen Link...	...bewirkt Folgendes
	aktualisieren und das Seitenlayout bearbeiten können.
Gelöschte Elemente	Öffnet die Seite "Gelöschte Elemente", auf der Sie die meisten der gelöschten Elemente bis zu 30 Tage nach dem Löschen anzeigen und wiederherstellen können.
Hilfe	öffnet das Thema der oberen Ebene der Online-Hilfe, zeigt das Inhaltsverzeichnis und die Registerkarte "Suchen" an, um in den Hilfedateien nach Informationen zu suchen. Sie können die PDF-Version des Hilfeinhalts von jedem beliebigen Hilfefenster aus aufrufen und somit eine Reihe von Themen oder den gesamten Inhalt der Hilfe drucken.
Abmelden	Beendet Oracle CRM On Demand.

Weitere Links

Außerdem enthält jede Seite mehrere Links, die direkt rechts neben dem Seitennamen angezeigt werden. In dieser Tabelle wird erläutert, welche Aktionen durch Klicken auf die jeweiligen Links durchgeführt werden:

Klicken auf diesen Link...	...bewirkt Folgendes
Layout bearbeiten	(Nur Homepages und Detailseiten). Öffnet die Seite "Layout bearbeiten", auf der Sie Abschnitte der aktuell angezeigten Seite neu ordnen oder ausblenden können.
Hilfe	Öffnet ein für diese Seite oder dieses Verfahren spezielles Online-Hilfethema.
Druckerfreundlich	Öffnet die Seite "Drucken", über die Sie eine Version der Daten auf Ihrer Seite drucken können. Von jeder Seite aus verfügbar, <i>ausgenommen</i> Bearbeitungsseiten.

Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten

Oracle CRM On Demand stellt für jeden Datensatztyp (Firmen, Personen, etc.) verschiedene Webseiten zur Verfügung.

Homepages

Auf den meisten Homepages werden Aufgaben in Zusammenhang mit den Datensatztypen angezeigt, die der jeweiligen Seite entsprechen, wie firmenbezogene Aufgaben. In der Regel werden außerdem von Ihrem Administrator definierte gefilterte Listen sowie ein für Ihre Arbeit relevantes Analysediagramm angezeigt. Ferner können Homepages je nach Einrichtung durch Ihren Unternehmensadministrator auch Web-Widgets, RSS-Feeds und andere Webinhalte enthalten.

Von der Homepage aus können Sie Drilldowns zu anderen Seiten durchführen, um die verschiedenen Informationstypen nach Bedarf zu verwalten.

Listenseiten

Auf den Listenseiten wird je nach der auf der Homepage ausgewählten Liste eine Untergruppe von Datensätzen angezeigt. Auf den Listenseiten können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Mehrere Datensätze auf einen Blick überprüfen.
- Nach einem Datensatz zum Überprüfen, Löschen oder Aktualisieren suchen.
- Die Felder direkt auf der Listenseite aktualisieren.
- Neue Datensätze erstellen.
- Die Listen dem Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste hinzufügen

Mithilfe des Menüs für die Datensatzebene (neben den einzelnen Datensatznamen) können Sie außerdem verschiedene Aktionen für die aufgelisteten Datensätze ausführen, wie z.B. folgende:

- Die Bearbeitungsseite für den Datensatz öffnen (durch Auswahl der Option "Bearbeiten"). Auf dieser Seite können Sie alle Felder des Datensatzes bearbeiten.
- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Einen Datensatz löschen.

Die Seiten "Listen verwalten"

Auf den Seiten "Listen verwalten" werden die standardmäßigen gefilterten Listen angezeigt sowie die Listen, die Sie für Ihren eigenen Gebrauch erstellt haben oder die von Ihrem Manager zum Gebrauch der Mitarbeiter erstellt wurden. Auf der Seite "Listen verwalten" können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Eine Liste löschen.
- Die gesamte Liste gefilterter Listen überprüfen.
- Eine Liste bearbeiten, die von Ihnen oder Ihrem Manager erstellt wurde, oder den Vorgang zum Erstellen einer weiteren gefilterten Liste beginnen.
- Listen zum Hinzufügen in den Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste auswählen.

Detailseiten

Auf den Detailseiten werden die Informationen eines Datensatzes angezeigt. Im oberen Abschnitt werden die Datensatzfelder des Datensatzes angezeigt; Sie können diese Felder direkt aktualisieren (falls die Direktbearbeitung aktiv ist). Im unteren Bereich der Detailseiten finden sich die verlinkten Datensatzbereiche. Hier können Sie Folgendes tun:

- Andere, mit dem ausgewählten Datensatz verlinkte Datensätze erstellen (Beispiele: Hinweise oder Aktivitäten).
- Bereits verlinkte Datensätze überprüfen.

- Einige der mit dem Hauptdatensatz verlinkten Datensätze bearbeiten (falls die Direktbearbeitung aktiv ist).

Das Head-up-Display wird möglicherweise unten im Browserfenster angezeigt. Das *Head-up-Display* ist eine Liste mit Links zu Bereichen mit verwandten Informationen (z.B. Abschnitte mit verknüpften Datensätzen). Damit das Head-up-Display angezeigt wird, muss die Funktion "Head-up-Display" aktiviert sein.

HINWEIS: Jeder Benutzer oder Unternehmensadministrator kann die Funktion "Head-up-Display" aktivieren oder deaktivieren. Ihre persönlichen Einstellungen haben Vorrang vor den Unternehmenseinstellungen. Informationen zum Ändern Ihrer Einstellungen für das Head-up-Display finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#) (auf Seite 684). Die Farben im Head-up-Display sind von dem von Ihnen verwendeten Thema abhängig. Weitere Informationen zum Wählen eines Themas finden Sie unter [Festlegen Ihres Themas](#) (auf Seite 694).

Wenn das Head-up-Display sichtbar ist, können Sie auf die Links im Display klicken, um zu verwandten Themen zu gelangen, ohne den Bildlauf nach unten zu verwenden. Sie können das Head-up-Display reduzieren, indem Sie auf das Minuszeichen (-) im Display klicken. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+), um das Display wieder zu erweitern. Diese Einstellung im Head-up-Display wird für alle Datensatztypen beibehalten, bis Sie sie wieder ändern, auch wenn Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich erneut anmelden.

Sie können das Head-up-Display auch vollständig von den Detailseiten entfernen. Deaktivieren Sie hierzu die entsprechende Funktion in Ihrem persönlichen Profil.

Auf den Detailseiten können Sie auch folgende Vorgänge ausführen:

- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren (für die meisten Datensatztypen). Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Die Abschnitte auf Detailseiten nach Bedarf erweitern oder reduzieren. Diese Einstellungen werden beibehalten, bis Sie sie wieder ändern, auch wenn Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich erneut anmelden.
- Auf ein Symbol auf einer Detailseite klicken, um den Datensatz im Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste hinzuzufügen.
- Auf das Notizsymbol klicken, um Notizen hinzuzufügen oder Notizen von anderen Benutzern anzuzeigen.
- Eine Notiz an einen anderen Benutzer senden, indem Sie den Mauszeiger auf den Namen des Benutzers positionieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Senden von Notizen an andere Benutzer](#) (auf Seite 101).

Detailseiten können auch von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtete benutzerdefinierte Web-Applets enthalten. Sie werden verwendet, um Web-Widgets, RSS-Feeds und andere Webinhalte auf der Seite anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) (auf Seite 1217).

Bearbeitungsseiten

Auf den Bearbeitungsseiten werden die Felder eines Datensatzes in einem bearbeitbaren Format angezeigt. Sie können diese Seiten zum Aktualisieren der Datensatzinformationen verwenden. Die Datensatzfelder auf den Bearbeitungsseiten sind mit dem oberen Bereich der Detailseiten identisch.

Sowohl die Bearbeitungs- als auch die Detailseiten können benutzerdefinierte Weblink-Felder beinhalten. Der Administrator kann für die einzelnen Weblinks bestimmen, ob sie auf der Bearbeitungsseite, der Detailseite

oder auf beiden angezeigt werden, wie unter [Einrichten von Weblinks](#) (siehe "[Einrichten von Web-Links](#)" auf Seite 1180) beschrieben.

Aktionsleiste ein- und ausblenden

Wenn die Aktionsleiste für ihre Benutzerrolle verfügbar ist, erscheint sie jedes Mal, wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden, auf der linken Seite der Oracle CRM On Demand-Seiten. Während Ihrer Oracle CRM On Demand-Session können Sie die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Layout für die Aktionsleiste zu. Er kann die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle auch nicht zur Verfügung stellen. Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle nicht verfügbar ist, können Sie sie nicht einblenden.

Die folgenden Verfahren beschreiben, wie Sie die Aktionsleiste ein- oder ausblenden.

So blenden Sie die Aktionsleiste aus:

- Klicken Sie auf den Bereich zwischen der Aktionsleiste und dem Hauptabschnitt der Seite.

TIPP: Wenn sich der Mauszeiger im Bereich zwischen der Aktionsleiste und dem Hauptabschnitt der Seite befindet, verändert sich die Farbe des Bereichs, und es erscheint die QuickInfo zum Ausblenden der Aktionsleiste.

So blenden Sie die Aktionsleiste ein:

- Klicken Sie auf den linken Bereich der Seite.

TIPP: Wenn sich der Mauszeiger im linken Bereich der Seite befindet, verändert sich die Farbe des Bereichs, und die QuickInfo zum Einblenden der Aktionsleiste erscheint.

Meine Homepage

Über "Meine Homepage" können Sie die für Ihren Arbeitstag erforderlichen Informationen überprüfen. Sie können folgende Schritte durchführen:

- überprüfen Ihres Terminplans im Abschnitt "Heutiger Kalender".
- Überprüfen zeitbezogener Hinweise, die Sie im Abschnitt "Hinweise" über Termine informieren, wie beispielsweise das Weiterleiten von Prognosen. Hinweise werden von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet.
- Durchsuchen der Liste offener Aufgaben sortiert nach Fälligkeitsdatum und Priorität (Aufwärtspfeil für "1-Hoch", kein Pfeil für "2-Mittel", Abwärtspfeil für "3-Niedrig") im Abschnitt "Offene Aufgaben".

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Kürzlich erstellte oder modifizierte Datensätze prüfen.

In der Standardanwendung werden im Abschnitt "Zuletzt erstellte Leads" die zuletzt erstellten Leads angezeigt. Sie oder Ihr Unternehmensadministrator können "Meine Homepage" so anpassen, dass andere Datensatztypen angezeigt werden.

■ Prüfen einer für Sie relevanten Analyse.

Auf "Meine Homepage" können ein oder mehrere Datensatzbereiche angezeigt werden, je nachdem, wie Ihr Unternehmensadministrator "Meine Homepage" konfiguriert hat. In der Standardanwendung zeigt "Meine Homepage" eine Analyse der Qualität Ihrer Verkaufsprojekte für das laufende Quartal (Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal).

■ Anzeigen von Web-Widgets, RSS-Feeds und anderen Web-Inhalten.

Je nach Einrichtung durch den Unternehmensadministrator und den Inhalten Ihres Seitenlayouts können Sie eingebettete Web-Inhalte über "Meine Homepage" anzeigen. Zu diesen Web-Inhalten können Web-Widgets, wie Google-Karten oder Unternehmensvideos, sowie RSS-Feeds gehören. Weitere Informationen zur Einrichtung externer Web-Inhalte finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) (auf Seite 1217).

Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout von "Meine Homepage" bearbeiten. Zudem können Sie, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, der Seite Bereiche hinzufügen oder solche aus ihr entfernen.

Die folgende Tabelle enthält Anweisungen für typische Aufgaben, die Sie auf "Meine Homepage" ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Hinweise	
Anzeigen aller Hinweise	Klicken Sie im Abschnitt "Hinweise" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Die Seite "Hinweise" wird geöffnet.
Anzeigen eines Hinweises	Klicken Sie im Abschnitt "Hinweise" auf den Link des gewünschten Hinweises. Die Hinweisseite wird mit zusätzlichen Informationen zu diesem Hinweis angezeigt.
Termine	
Erstellen eines Termins	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf "Neu". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Termin bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
überprüfen eines Termindatensatzes	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf den Link "Betreff" des zu überprüfenden Termins. Die Seite "Termindetails" wird angezeigt.
überprüfen der Termine dieses Monats	Klicken Sie in der Titelleiste "Heutiger Kalender" auf das Symbol "31". Es wird der Kalender mit dem Zeitplan des Monats geöffnet.
überprüfen der Termine dieser Woche	Klicken Sie in der Titelleiste "Heutiger Kalender" auf das Symbol "7". Es wird der Kalender mit dem Zeitplan dieser Woche geöffnet.
überprüfen der heutigen Termine	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf den Link "Kalender anzeigen" oder auf das Symbol "1". Es wird der Kalender mit den Terminen

Aktion	Vorgehensweise
	des betreffenden Tages geöffnet.
Layout	
Ändern des Layouts von "Meine Homepage"	Um die Informationen zu ändern, die in zwei Abschnitten auf "Meine Homepage" angezeigt werden, klicken Sie auf "Layout bearbeiten", und klicken Sie auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
Datensätze	
HINWEIS: In der Standardanwendung werden im Abschnitt "Zuletzt erstellte Leads" die zuletzt erstellten Leads angezeigt. Sie oder Ihr Unternehmensadministrator können "Meine Homepage" so anpassen, dass andere Datensatztypen angezeigt werden (z.B. "Zuletzt modifizierte Konten").	
Erstellen eines Datensatzes	Klicken Sie auf der Titelleiste des Abschnitts, in dem Datensätze angezeigt werden, auf "Neu". Geben Sie auf der Seite "Bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Prüfen eines Datensatzes	Klicken Sie im Abschnitt mit den Datensätzen auf den Link des zu prüfenden Datensatzes. Die Detailseite des Datensatzes wird geöffnet.
Prüfen einer Liste mit Datensätzen	Klicken Sie im Abschnitt mit den Datensätzen auf "Vollständige Liste anzeigen". Die Listenseite des Datensatzes wird geöffnet.
Berichte	
Aufteilen des Diagramms nach anderen Kategorien	Je nach angezeigter Analyse können Sie die Auswahl durch Klicken auf die Dropdown-Liste ändern. Das Diagramm und die Tabelle zeigen die Ihrer Auswahl entsprechend kategorisierten Daten an. In der Standardanwendung können Sie dies über "Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal" durchführen.
Anzeigen von Datensätzen, die ein Segment des Diagramms oder der Tabelle beinhalten.	Je nach angezeigter Analyse können Sie ein Drilldown auf ein Segment oder einen Link ausführen, um die Datensätze dieser Kategorie anzuzeigen. In der Standardanwendung können Sie dies über den Abschnitt "Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal" durchführen.
Aufgaben	
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf "Neu". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Aufgabe bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
überprüfen eines Aufgabendatensatzes	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf die den Link "Betreff" der zu überprüfenden Aufgabe. Die Seite "Aufgabendetails" wird angezeigt.

Prüfen von Hinweisen

Unternehmensweite Hinweise werden auf "Meine Homepage" angezeigt. Unternehmensadministratoren verwenden Hinweise, um Informationen unternehmensweit zu verbreiten (Beispiel: Ankündigungen von Terminen, Richtlinienänderungen). Wenn Sie ein Vertriebsmitarbeiter sind, dessen Informationen in die Verkaufsprognosen des Unternehmens einfließen, erhalten Sie ebenfalls einen Hinweis, sobald eine solche Prognose generiert wurde.

Prüfen von Hinweisen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Homepage".
- 2 Im Abschnitt "Hinweise" können Sie folgende Schritte ausführen:
 - Auf den Link für den Hinweis klicken, den Sie einsehen möchten, falls dieser aktuell auf "Meine Homepage" angezeigt wird.
Die Seite "Hinweise" wird, mit zusätzlichen Informationen über den Hinweis angezeigt.
 - Auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.
Die Hinweisliste wird angezeigt. Hier können Sie einen Hinweis auswählen, eine Option aus der Dropdown-Liste zur Einschränkung der angezeigten Hinweise auswählen oder eine eigene, gefilterte Hinweisliste erstellen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Hinweiskfelder](#) (auf Seite 1149)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

Arbeiten mit dem Nachrichten-Center

Das Nachrichten-Center in der Aktionsleiste ermöglicht Ihnen die zentrale Verwaltung eigener Notizen, Notizen anderer Benutzer und Notizen zu Datensätzen. Das Nachrichten-Center fördert damit eine effektivere Kommunikation und Teamarbeit innerhalb von Oracle CRM On Demand.

Das Nachrichten-Center kann Folgendes enthalten:

- **Notizen, die Sie für sich selbst erstellen.** Im Nachrichten-Center können Sie Notizen für sich selbst erstellen. Dies ist nützlich für Aufzeichnungsaktionen, die Sie weiterverfolgen möchten, oder für Informationen, auf die Sie später zurückgreifen möchten. Diese eigenen Notizen sind mit einem Schlüsselssymbol gekennzeichnet.
- **Notizen zu Datensätzen, die Sie abonniert haben.** Für Datensatztypen, die die Notizenfunktion unterstützen, können Sie Diskussionen zu einem bestimmten Datensatz verfolgen, indem Sie auf die Detailseite navigieren und neu zu einem Datensatz hinzugefügte Notizen abonnieren. Sie erhalten dann im Nachrichten-Center eine Kopie aller Notizen und können vom Nachrichten-Center aus Antworten zu

diesem Datensatz senden. Sie erhalten ausschließlich Kopien von Notizen, die neu zum Datensatz hinzugefügt wurden. Notizen zu anderen Änderungen am Datensatz erhalten Sie nicht.

- **Von anderen Benutzern an Sie gesendete Notizen.** Ein anderer Benutzer kann auf einer Seite in der Anwendung auf das Notizsymbol neben Ihrem Namen klicken und eine Notiz an Sie senden. Notizen, die auf diese Weise an Sie gesendet wurden, sind mit einem Symbol gekennzeichnet, das zwei Personen zeigt.

Das Nachrichten-Center enthält ein Notizsymbol (Reißzwecke), neben dem eine Reihe neuer Nachrichten zu sehen sind.

Wenn Sie im Nachrichten-Center auf das Notizsymbol klicken, wird eine Notizenliste angezeigt. Für jede Notiz wird der Name des Benutzers, der sie erstellt hat, zusammen mit dem Betreff oder, falls kein Betreff vorhanden ist, der ersten Zeile des Notiztexts angezeigt. Es wird das Datum der Notiz angezeigt, oder, wenn die Notiz vom heutigen Tag ist, die Uhrzeit.

Über die Notizenliste können Sie folgende Schritte durchführen:

Aktion	Vorgehensweise
Notiz anzeigen	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz. Wenn die Notiz mit einem Datensatz verknüpft ist, den Sie abonniert haben, können Sie über den Link in der Notiz einen Drilldown für den Datensatz ausführen.
Neue Notiz erstellen	Klicken Sie auf "Neue Notiz". Geben Sie bei Bedarf in der ersten Zeile einen Betreff ein, geben Sie die Notiz ein, und klicken Sie auf "Speichern". Der Betreff ist optional. Wenn Sie keinen Betreff eingeben, werden die ersten Zeichen aus dem Notiztext in die Betreffzeile kopiert.
Antworten auf eine Notiz	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz, klicken Sie auf "Antworten", und geben Sie Ihre Notiz ein. Wenn Sie auf "Speichern" klicken, wird Ihre Antwort an das Nachrichten-Center des Benutzers, der die Notiz an Sie geschickt hat, gesendet. Wenn Sie "Veröffentlichen" auswählen, wird Ihre Antwort auf der entsprechenden Detailseite veröffentlicht und an alle Benutzer gesendet, die diesen Datensatz abonniert haben.
Löschen einer Notiz	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz, und klicken Sie auf "Löschen". Mit dieser Aktion wird die Kopie der Notiz aus Ihrem Nachrichten-Center gelöscht, die ursprüngliche Notiz auf der Detailseite des Datensatzes wird jedoch nicht gelöscht.
Details des Benutzers anzeigen, der eine Notiz gesendet hat	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz und klicken Sie auf den Benutzernamen. Dabei wird die Seite "Benutzerangaben" für den Benutzer angezeigt.

Das Nachrichten-Center können Sie als Web-Widget in andere Anwendungen einbetten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) (auf Seite 707).

Wenn das Nachrichten-Center als Web-Widget eingebettet wird, können Sie auf die Schaltfläche "Aktualisieren" klicken, um das Nachrichten-Center mit den neuesten Nachrichten aus Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.

Arbeiten mit RSS-Feed-Applets

In Oracle CRM On Demand können Sie die RSS-Feed-Applets verwenden, um häufig aktualisierte Inhalte zu abonnieren, an denen Sie interessiert sind, beispielsweise Blog-Einträge, Schlagzeilen oder Podcasts. Diese Inhalte können zum Beispiel Ihre CRM-Informationen durch Informationen von Nachrichtenanbietern, die Sie abonniert haben, ergänzen. Sie können allgemeine Marktneuigkeiten auf Ihrer Homepage und Nachrichten und Informationen zu den Mitarbeitern Ihrer Kunden auf der Seite für Personenangaben anzeigen.

Oracle CRM On Demand verfügt über einen in die Anwendung integrierten Feed Reader, der Inhalte so aggregiert, dass Sie die Anwendung nicht schließen müssen. So können beispielsweise Marktneuigkeiten in Oracle CRM On Demand bereitgestellt werden (ohne andere Websites aufrufen zu müssen). Der Feed Reader kann nicht nur Inhalte aggregieren, sondern auch Benutzer- und Datensatzfeldparameter akzeptieren.

FeedReader-Applets sind eine Art benutzerdefinierte Web-Applets, die vom Unternehmensadministrator erstellt werden, und in denen der URL für ein RSS-Feed angegeben ist. RSS-Feed-Applets können daher an folgenden Stellen angezeigt werden:

- Meine Homepage
- Datensatztyp-Homepages
- Detailseiten für Datensatztypen
- Die "Aktionsleiste"

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Web-Applets finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) (siehe "[Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#)" auf Seite 1217).

Sie müssen das Applet dem Homepage-Layout, dem Detailseitenlayout oder dem Aktionsleistenlayout hinzufügen, falls es nicht bereits auf der Seite oder in der Aktionsleiste angezeigt wird.

Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, dass ein RSS-Feed-Applet konfiguriert werden kann. Sollte dies der Fall sein, wird mit dem Applet der Link "Konfigurieren" angezeigt, damit Sie den Namen des Applets und den zugehörigen URL des Applets so ändern können, dass ein anderes RSS-Feed angezeigt wird. Wenn ein RSS-Feed nicht konfigurierbar ist, wird der Link "Konfigurieren" nicht angezeigt.

Ihr Unternehmensadministrator ermöglicht nur die Konfiguration weniger RSS-Feed-Applets.

Wenn der Unternehmensadministrator ein RSS-Feed-Applet löscht, werden auch die benutzerdefinierten Versionen des Applets aus der Anwendung gelöscht. Wenn ein Benutzer beispielsweise über ein Applet für ein Newsfeed von CNN verfügt und ein anderer Benutzer das Applet für ein Newsfeed von NBC auf seiner Homepage konfiguriert hat, verlieren beide Benutzer den Zugriff auf das Applet-Feed, wenn das ursprüngliche RSS-Feed-Applet gelöscht wird.

So konfigurieren Sie ein RSS-Feed-Applet

- 1** Klicken Sie auf den Link "Konfigurieren".
- 2** Geben Sie in das Feld "Name" einen geeigneten Namen für das Applet ein.
- 3** Bearbeiten Sie im Feld "URL" den URL wie gewünscht.
- 4** Klicken Sie auf "Speichern".

Der Feed wird mit Daten des konfigurierten URL aktualisiert.

Hinweis; Sie können auf ["Standardwert verwenden"](#) klicken, um zu dem vom Unternehmensadministrator definierten URL zurückzukehren.

Arbeiten mit Datensätzen

In diesem Abschnitt werden die auf die meisten Datensätze anwendbaren Verfahren beschrieben. Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anweisungen zur Durchführung der folgenden Punkte anzuzeigen:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44)
- [Anzeigen der Datensatzvorschau](#) (siehe ["Anzeigen einer Datensatzvorschau"](#) auf Seite 63)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe ["Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz"](#) auf Seite 66)
- [Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81)
- [Exportieren von Datensätzen in Listen](#) (auf Seite 89)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 92)
- [Aktualisieren von Datensatzgruppen](#) (auf Seite 95)
- [Zusammenführen von Datensätzen](#) (auf Seite 96)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)
- [Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden](#) (auf Seite 123)

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447)

Erstellen von Datensätzen

Sie können einen Datensatz von verschiedenen Bereichen der Anwendung aus erstellen. Die Auswahl des Bereichs hängt davon ab, ob Sie folgende Schritte durchführen möchten:

- Erstellen des Datensatzes in einem Popup-Fenster, das unabhängig ist von den Datensätzen, die Sie gerade bearbeiten. Ihre Position im Hauptbereich der Anwendung wird beibehalten.

- Erstellen des Datensatzes durch Klicken auf die Schaltfläche "Neu" auf der Homepage oder der Listen- bzw. Detailseite. Bei allen Methoden wird dasselbe Formular geöffnet, wobei jedoch die Bearbeitungsseite und nicht die aktuelle Seite aktiv ist. Über den Link "Zurück" gelangen Sie zurück zu der Seite, die Sie zuvor bearbeitet haben.
- Erstellen des Datensatzes für einen anderen Datensatztyp, der automatisch mit dem Datensatz verknüpft wird, den Sie aktuell bearbeiten.

Sie können neue Datensätze auch wie folgt erstellen:

- Durch das Importieren von Datensätzen:
 - Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien unter Verwendung des Importassistenten, sofern Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung zum persönlichen Import verfügt
 - Verwendung des Oracle Data Loader On Demand-Client-Utilitys
 - Verwendung von Webservices zur Synchronisierung von Datensätzen mit anderen Anwendungen

Der importierbare Datensatztyp hängt von den Berechtigungen ab, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen sind. Weitere Informationen zum Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien und anderen externen Quellen finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447).

- Durch Konvertieren von Lead-Datensätzen. Auf der Basis der Optionen, die Sie auf der Seite "Lead konvertieren" gewählt haben, können Sie einen oder mehrere der folgenden Datensatztypen durch Konvertieren eines Lead-Datensatzes erstellen:

- Ein Firmendatensatz
- Ein Personendatensatz
- Ein Verkaufsprojekt-Datensatz

Weitere Informationen zum Konvertieren von Leads finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 187).

- Durch Konvertieren von Geschäftsregistrierungsdatsätzen. Auf der Basis der Optionen, die Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" gewählt haben, können Sie einen oder mehrere der folgenden Datensatztypen durch Konvertieren eines Geschäftsregistrierungsdatsatzes erstellen:

- Ein Firmendatensatz
- Ein Personendatensatz
- Ein Verkaufsprojekt-Datensatz

Weitere Informationen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungsdatsätzen finden Sie unter [Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 393)

TIPP: Suchen Sie nach dem Datensatz, bevor Sie einen neuen erstellen, um doppelte Datensätze zu vermeiden. Siehe [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

HINWEIS: Durch ein Sternchen (*) neben einem Feldnamen wird ein Pflichtfeld angegeben.

So erstellen Sie einen Datensatz über den Abschnitt "Erstellen"

- 1 Gehen Sie von einer beliebigen Seite aus über die linke Aktionsleiste zum Abschnitt "Erstellen".

- 2 Klicken Sie in der Liste auf den Link des Datensatztyps.
- 3 Geben Sie die Datensatzinformationen in das Formular "Neuer Datensatz" ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

So erstellen Sie einen Datensatz über die Homepage oder die Listen- bzw. Detailseite

- 1 Klicken Sie auf einer dieser Seiten in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Neu".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Datensatzinformationen ein.
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

So erstellen Sie einen Datensatz, der mit dem ausgewählten Datensatz verknüpft ist

- 1 Wählen Sie den Datensatz.
Weitere Informationen zur Auswahl eines Datensatzes finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum entsprechenden Abschnitt.
- 3 Klicken Sie in der Titelleiste dieses Abschnitts auf die Schaltfläche "Neu" oder "Hinzufügen".
- 4 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Datensatzinformationen ein.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Eingeben von Informationen in Datensätze

Wenn Sie Datensätze erstellen, können Sie Informationen direkt in einige Felder eingeben oder Werte aus einer Dropdown-Liste auswählen. Außerdem können Sie bei einigen Feldern auf ein Symbol rechts neben dem Feld klicken, um ein Fenster anzuzeigen, über das Sie Werte auswählen bzw. eingeben können. Sie können auf folgende Symbole klicken:

- **Telefonsymbol.** Ermöglicht die Eingabe einer Telefonnummer.
- **Kalendersymbol.** Ermöglicht die Auswahl eines Datums.
- **Währungssymbol.** Ermöglicht die Suche nach und die Auswahl einer Währung.
- **Suchsymbol (Vergrößerungsglas).** Ermöglicht die Suche nach und die Auswahl eines oder mehrerer Datensätze, die dem zu erstellenden Datensatz zugeordnet werden sollen. Das Suchsymbol wird auch verwendet, um Werte für die Felder von Mehrfachauswahllisten auszuwählen.

Info über Mehrfachauswahllisten

Eine Mehrfachauswahlliste ist eine Auswahlliste, aus der man mehrere Werte wählen kann. Wenn Sie auf das Suchsymbol für eine Mehrfachauswahlliste klicken, wird ein Popup-Fenster angezeigt, über das Sie die

erforderlichen Werte wählen können, indem Sie die Werte aus der Liste "Verfügbar" in die Liste "Ausgewählt" verschieben. Die Werte in der Liste "Ausgewählt" können auch sortiert werden.

Mehrfachauswahllisten werden für folgende Datensatztypen unterstützt:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Benutzerobjekt 01
- Benutzerdefiniertes Objekt 02
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Serviceanfrage

Info über Telefonnummernfelder

Neben Telefonnummernfeldern befindet sich ein Telefonsymbol. Klicken Sie auf das Symbol, um das Fenster für die Überprüfung von Telefonnummern zu öffnen, wo Sie Folgendes tun können:

- Wählen Sie den Ländercode der Telefonnummer.
- Geben Sie die Ortsnetzkennzahl ein.
- Geben Sie die Rufnummer ein.
- Geben Sie eine Durchwahlnummer ein, falls vorhanden.

Wenn Sie die Telefonnummer speichern, fügt Oracle CRM On Demand der eingegebenen Telefonnummer die folgenden beiden Elemente als Präfix hinzu:

- Ein Plus-Symbol (+), das die internationale Vorwahl darstellt, mithilfe derer Sie in ein anderes Land telefonieren können.

Beispiel: Wenn die Gebietsschemaeinstellung für Ihren Benutzerdatensatz Englisch -Vereinigte Staaten ist, steht das Plus-Symbol für die internationale Vorwahl 011. Wenn die Gebietsschemaeinstellung für Ihren Benutzerdatensatz Französisch - Frankreich ist, steht das Symbol für die internationale Vorwahl 00.

- Der Ländercode des Landes, das Sie für die Telefonnummer gewählt haben.

Wenn Sie zum Beispiel Spanien als Land für die Telefonnummer gewählt haben, fügt Oracle CRM On Demand der Telefonnummer die Zahl 34 zusätzlich zum Plus-Symbol hinzu.

TIPP: Um den Ländercode eines Landes zu ermitteln, klicken Sie auf das Telefonsymbol, wählen Sie das Land, und speichern Sie die Angabe. Der entsprechende Ländercode wird im Telefonfeld angezeigt.

Info über Adressfelder

Für Adressen werden in der Anwendung verschiedene Felder für länderspezifische Informationen angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Japan als Land für die Rechnungsadresse einer Firma auswählen, werden die anderen

Adressfelder in die für japanische Adressen erforderlichen Felder geändert, beispielsweise Chome, Ku und Shi/Gun.

Im Allgemeinen werden Adressen mit dem spezifischen Datensatztyp gespeichert. Einige Adressen werden jedoch übernommen, wenn Sie einen Datensatz mit einem anderen verknüpfen. Wenn Sie z. B. eine Rechnungs- und Lieferadresse für eine Firma eingeben, wird die Rechnungsadresse auf der Seite "Personendetail" angezeigt, wenn Sie die Firma mit der Person verknüpfen.

Wenn Ihr Unternehmensadministrator Ihrer Anwendung den Abschnitt "Adressen" hinzugefügt hat, können Sie zusätzliche Adressen für solche Datensätze als Firmen und Personen verfolgen. Wenn Sie Adressen für Personen verfolgen, ist die primäre Adresse immer die im Adressbereich "Alternative Adresse" eingegebene.

Suchen von Datensätzen

Sie können einen bestimmten Datensatz, wie eine Firma, eine Person oder ein Verkaufsprojekt suchen, indem Sie eine der folgenden Methoden verwenden:

■ Suchabschnitt in der Aktionsleiste

Im Suchabschnitt, der sich oben links befindet, können Sie schnell nach Datensätzen, die bereits vorhanden sind, suchen. Im Suchabschnitt kann nach den meisten Datensatztypen gesucht werden. Bevor Sie eine neue Firma, Person etc. erstellen, sollten Sie prüfen, ob diese bereits vorhanden ist.

■ Alpha-Suche oder Schnellfilter auf Datensatztyp-Listenseiten

Alle Datensatztypen verfügen über eine Listenseite, auf der Sie eine Untergruppe von Datensätzen anzeigen oder Datensätze sortieren können.

■ Suchfenster für einige Felder

Wenn Sie Datensatzinformationen eingeben, sehen Sie möglicherweise ein Suchsymbol neben einem Feld. Dies bedeutet, dass Sie einen vorhandenen Datensatz wählen können, um das Feld zu füllen, statt die entsprechende Information einzugeben. Im Suchfeld werden die vorhandenen Datensätze als Liste angezeigt, und Sie können die Alpha-Suche oder den Schnellfilter verwenden, falls verfügbar.

Verwenden des Suchabschnitts zum Suchen von Datensätzen

Im ersten Feld des Abschnitts "Suchen" in der Aktionsleiste können Sie den zu suchenden Datensatztyp wählen. Wählen Sie "Alle", um alle Datensatztypen zu suchen, oder wählen Sie alternativ einen einzelnen Datensatztyp. Sie können einen Datensatztyp als Standardeinstellung für die Suche festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen eines Datensatztyps für die Standardsuche](#) (siehe "[Festlegen des Standardsuchdatensatztyps](#)" auf Seite 693).

Wenn Sie einen einzelnen Datensatztyp suchen, werden die Suchergebnisse auf einer Listenseite angezeigt, und Sie können dann mit der Datensatzliste weiterarbeiten. Die Anzahl der Felder (Spalten) in der Liste ist abhängig vom Suchlayout, das Ihr Unternehmensadministrator für Ihre Rolle sowie den jeweiligen Datensatztyp festgelegt hat. Sie können die Liste verfeinern, indem Sie die Verwaltungsfunktionen von Oracle CRM On Demand verwenden, und Sie können die Ergebnisliste als neue Liste speichern. Weitere Informationen über das Verwalten von Datensatzlisten finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

Wenn Sie alle Datensatztypen suchen, wird eine Suchergebnisseite angezeigt, die einen Abschnitt für jeden bei der Suche gefundenen Datensatztyp enthält.

Wenn Sie mittels textbasierter Suchfelder suchen, wird die Groß-/Kleinschreibung bei der Suche nicht beachtet, es sei denn, ein ausgegrauter Text im Eingabefeld zeigt an, dass das jeweilige Feld die Groß-/Kleinschreibung beachtet. *Der ausgegraute Text verschwindet, wenn Sie in das Feld klicken.*

Der Abschnitt "Suchen" in der Aktionsleiste enthält auch einen Link zur erweiterten Suchseite, auf der Sie nach verschiedenen Datensatztypen gleichzeitig sowie mittels Datumsfeldern suchen können. Die erweiterte Suche bietet auch umfassendere Filtermöglichkeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 49).

Oracle CRM On Demand unterstützt zwei Suchtypen: Gezielte Suche und Schlüsselwortsuche. Ihr Unternehmensadministrator legt den Suchtyp fest. Im Allgemeinen bietet die gezielte Suche eine bessere Abfrageperformance.

HINWEIS: Nur bei der gezielten Suche wird möglicherweise eine Buchauswahl im Suchabschnitt der Aktionsleiste angezeigt. Mit der Buchauswahl können Sie die Suche so eingrenzen, dass nur die Datensätze gesucht werden, die zu einem bestimmten Benutzerbuch (wird normalerweise als "Benutzer" bezeichnet) oder zu einem benutzerdefinierten Buch (wird normalerweise als "Buch" bezeichnet) gehören. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 62).

Info über gezielte Suche

Wenn Ihr Unternehmensadministrator die gezielte Suche als Standardsuchtyp für Ihr Unternehmen wählt, werden möglicherweise mehrere Suchfelder im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste angezeigt. Die angezeigten Felder werden über den Datensatztyp, der in der Datensatzauswahlliste gewählt ist, sowie die Suchlayouts, die Ihr Unternehmensadministrator für jeden Datensatztyp einrichtet, festgelegt. Bei einer gezielten Suche werden Datensätze gesucht, bei denen die Werte, die Sie in die Suchfelder eingegeben haben, mit den entsprechenden Werten der Datensätze des gewählten Datensatztyps übereinstimmen. Es werden nur die Datensätze angezeigt, die entsprechend einer AND-Bedingung alle von Ihnen eingegebenen Werte enthalten. Leere Suchfelder werden bei der Suche nicht berücksichtigt.

HINWEIS: Sie können in einem Suchfeld der Aktionsleiste keinen Nullwert angeben. Verwenden Sie die erweiterte Suche, um Nullwerte anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 49).

Info über Platzhalter bei der gezielten Suche

Standardmäßig wird an jeden Suchwert, der in ein Feld der gezielten Suche eingegeben wird, ein Platzhalter oder ein Sternchen (*) angehängt, sodass Sie keinen Platzhalter an die Suchzeichenfolge anhängen müssen. Sie können den Suchwerten einen Platzhalter voranstellen, oder Sie können einen Platzhalter zwischen den Suchwerten einfügen. Sie können keine Platzhalter in Auswahllisten mit vorgegebenen Werten verwenden.

Beispiel: Bei einer gezielten Suche nach Firmendatensätzen können Sie im Standardsuchlayout Suchzeichenfolgen für das Feld "Firmenname" und das Feld "Standort" eingeben. Wenn Sie in das Feld "Firmenname" C und in das Feld "Standort" Zentrale eingeben, wird der Ausdruck der gezielten Suche wie folgt interpretiert:

Alle Firmen anzeigen, deren Name dem Wert "C*" entspricht und deren Standort dem Wert "Zentrale" entspricht.

Als Suchergebnis werde alle Firmen angezeigt, deren Name mit dem Buchstaben C (groß- oder kleingeschrieben) beginnt und für die im Feld "Standort" das Wort *Zentrale* (beliebige Groß-/Kleinschreibung) angegeben ist.

HINWEIS: Das Verwenden eines Platzhalters beeinträchtigt die Suchperformance, und die Suche nach Suchwerten mit vorangestelltem Platzhalter benötigt die meiste Zeit.

Das Verwenden von Platzhaltern ist eingeschränkt, wenn Sie nach exakten Übereinstimmungen suchen, wie im folgenden Abschnitt beschrieben.

Suche nach exakten Übereinstimmungen

Wenn Sie die exakte Zeichenfolge kennen, die in einem Feld des gesuchten Datensatzes vorhanden ist, können Sie nach exakten Übereinstimmungen suchen, indem Sie der Suchzeichenfolge ein Gleichheitszeichen (=) voranstellen. Wenn Sie der Suchzeichenfolge ein Gleichheitszeichen voranstellen, verhält sich die gezielte Suche wie folgt:

- Es wird kein Platzhalter an das Ende der Suchzeichenfolge angehängt.

Wenn das Suchfeld die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt, gibt die Suche exakte Übereinstimmungen für die Suchzeichenfolge zurück. Wenn das Suchfeld die Groß-/Kleinschreibung nicht berücksichtigt, gibt die Suche auch Übereinstimmungen mit gemischter Groß-/Kleinschreibung zurück.

Beispiel: Wenn Sie `=Acme` als Suchwert in das Feld "Firmenname" eingeben, gibt die Suche alle Firmendatensätze zurück, deren Firmenname *Acme*, *ACME* oder Varianten mit gemischter Groß-/Kleinschreibung entspricht. Die Suche gibt keine Datensätze zurück, deren Firmenname das Wort *Acme* sowie weitere Zeichen enthält, wie z.B. *Acme Inc*, *Acme Incorporated* oder *Acme SuperStore*.

- Wenn Sie explizit einen Platzhalter in der Suchzeichenfolge verwenden, wird der Platzhalter wie Text behandelt.

Beispiel: Es sind zwei Firmendatensätze mit den Firmennamen *Acme** und *Acme Super Store* vorhanden. Wenn Sie `=Acme*` in das Suchfeld "Firmenname" eingeben, gibt die Suche den Datensatz mit dem Firmennamen *Acme** zurück. Die Suche gibt nicht den Datensatz mit dem Firmennamen *Acme Super Store* zurück.

- Wenn ein Wert in einem Datensatzfeld mit einem Gleichheitszeichen beginnt, wird nur das zweite in ein Suchfeld eingegebene Gleichheitszeichen als Teil der Suchzeichenfolge behandelt.

Beispiel: Es sind zwei Firmendatensätze mit den Firmennamen `=Acme Super Store` und *Acme Super Store* vorhanden. Wenn Sie `=Acme Super Store` in das Suchfeld "Firmenname" eingeben, gibt die Suche den Datensatz mit dem Firmennamen `=Acme Super Store` zurück. Die Suche gibt nicht den Datensatz mit dem Firmennamen *Acme Super Store* zurück.

Bei der Verwendung des Gleichheitszeichens als Präfix gelten die folgenden Einschränkungen:

- Ein vorangestelltes Gleichheitszeichen wird von Suchfeldern des Typs "Telefon" nicht unterstützt.
- Sie können einem Wert in einer Auswahlliste kein Gleichheitszeichen voranstellen.

Info über Schlüsselwortsuche

Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Schlüsselwortsuche als Suchtyp für Ihr Unternehmen wählt, wird nur ein Suchfeld im Suchabschnitt in der Aktionsleiste angezeigt. Bei einer Schlüsselwortsuche wird in bestimmten Feldern nach Übereinstimmungen mit dem von Ihnen in das Suchfeld eingegebenen Text gesucht. Es werden alle Datensätze angezeigt, bei denen die von Ihnen eingegebene Textzeichenfolge in einem der durchsuchten Felder gefunden wird. Dies entspricht einer OR-Bedingung in den Standardfeldern.

Beispiel: Bei einer Schlüsselwortsuche für Serviceanfrage-Datensätze wird eine Suche in den Feldern "Servicenummer" und "Thema" durchgeführt. Wenn Sie den Wert *1234* in das Suchfeld in der Aktionsleiste eingeben, werden folgende Datensätze angezeigt:

- Alle Datensätze, deren Wert im Feld "Servicenummer" die Zeichenfolge *1234* enthält, wie z.B. die Serviceanforderungen Nummer 12345 und 01234.
- Alle Datensätze, bei denen der Text im Feld "Thema" die Zeichenfolge *1234* enthält, wie z.B. *Kunde hat ein Problem mit Produkt Nummer 1234 gemeldet*.

Die Schlüsselwortsuche wird von manchen Datensatztypen nicht unterstützt. Eine Liste der Datensatztypen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen, sowie weitere Informationen zu den Feldern, die bei Schlüsselwortsuchen für jeden Datensatztyp durchsucht werden, finden Sie unter [Standardsuchfelder für die Schlüsselwortsuche](#) (siehe "[Standardsuchfelder für Kennwortsuche](#)" auf Seite 53).

In der folgenden Prozedur wird beschrieben, wie Sie mithilfe des Abschnitts "Suchen" in der Aktionsleiste einen Datensatz suchen.

So suchen Sie einen Datensatz über den Abschnitt "Suchen"

- 1** Wechseln Sie von einer beliebigen Seite aus zum Abschnitt "Suchen" oben links.
- 2** So suchen Sie alle Datensatztypen oder beschränken die Suche auf einen einzigen Datensatztyp:
 - a** Wählen Sie in der Dropdown-Liste den Eintrag "Alle" (für eine langsamere Abfrage) oder einen Datensatztyp (für eine schnellere Abfrage).
 - b** Je nachdem, welche Einstellungen Sie vorgenommen haben, können Sie den Wert, nach dem gesucht werden soll, entweder in ein einzelnes Textfeld oder in mehrere Textfelder eingeben.
 - c** Klicken Sie auf "Los".

HINWEIS: Wenn Sie die Option "Alle" in der Dropdown-Liste der Datensatztypen auswählen, sind die Datensatztypen "Benutzerobjekt 01", "Benutzerobjekt 02" und "Benutzerobjekt 03" in der Suche enthalten, andere Benutzerobjekt-Datensatztypen jedoch nicht.

TIPP: Wenn eine Meldung mit dem Hinweis erscheint, dass bei Ihrer Suchanfrage eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist, verwenden Sie die erweiterte Suche, um Ihre Suchkriterien weiter zu verfeinern. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 49). Weitere Informationen zum Optimieren von Suchen und Listen finden Sie auch auf der Webseite "Schulung und Support". Um die Webseite "Schulung und Support" zu öffnen, klicken Sie auf den Link "Schulung und Support" oben auf der Oracle CRM On Demand-Seite.

- 3** Klicken Sie auf den Link des Datensatzes, den Sie bearbeiten möchten.
Dabei wird die Detailseite dieses Datensatzes geöffnet.

Suchen eines Datensatzes über die Listenseite

Gehen Sie beim Suchen von Datensätzen auf einer Listenseite wie folgt vor. Weitere Informationen zum Suchen von Datensätzen auf einer Listenseite finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).

Um einen Datensatz auf der Listenseite zu suchen, gehen Sie wie folgt vor

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte des Datensatztyps, den Sie suchen.
- 2** Wählen Sie auf der Datensätze-Homepage die gefilterte Liste, die den gesuchten Datensatz enthält.
Sie können die gewünschte Liste auch aus dem Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste aufrufen, falls diese dort verfügbar ist.
- 3** Auf der Listenseite können Sie folgende Schritte durchführen:
 - Verwenden Sie die Alpha-Suche zum Suchen von Datensätzen.
 - Verwenden Sie die Schnellfiltersuche zum Suchen von Datensätzen.
 - Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
- 4** Klicken Sie auf den Link des Datensatzes, den Sie bearbeiten möchten.
Die Detailseite für den Datensatz wird angezeigt.

Verwenden des Suchfensters zum Suchen von Datensätzen

Wenn Sie bei der Eingabe von Datensatzinformationen auf das Suchsymbol neben einem Feld klicken, wird ein Suchfenster geöffnet, in dem Sie nach Datensätzen suchen und Datensätze wählen können. In einigen Fällen können Sie nur einen Datensatz und in anderen Fällen mehrere Datensätze wählen. Wenn Sie einen Datensatz wählen, wird dieser automatisch dem Hauptdatensatz zugeordnet, den Sie erstellen. Wenn Sie nur einen Datensatz wählen können, handelt es sich bei der Zuordnung um eine Einfachzuordnung. Wenn Sie mehrere Datensätze wählen können, handelt es sich um eine Mehrfachzuordnung. Wenn Sie einen Datensatz gewählt haben, wird der Name des zugeordneten Datensatzes in dem Feld angezeigt.

Die Anzeige des Suchfenster ist davon abhängig, ob es sich um eine Einfach- oder Mehrfachzuordnung handelt. Bei einer Einfachzuordnung wird eine Liste von Datensätzen angezeigt und Sie können einen einzelnen Datensatz wählen. Bei einer Mehrfachzuordnung werden zwei Listen angezeigt, und zwar eine Liste verfügbarer Datensätze und eine Liste gewählter Datensätze.

Die Anzeige des Suchfenster ist auch davon abhängig, ob die Stichwortsuche oder die gezielte Suche (die empfohlene Suchmethode) für Ihr Unternehmen aktiviert wurde.

- **Wenn die Stichwortsuche aktiviert ist**, wird ein einzelnes Textfeld angezeigt. Sie können Suchkriterien eingeben und durch Drücken der EINGABETASTE oder durch Klicken auf "Los" die Liste der Datensätze näher definieren.
- **Wenn die gezielte Suche aktiviert ist**, werden Schnellfiltersuchfelder rechts neben dem Feld "Alle Ergebnisse anzeigen mit" angezeigt. Sie können Suchkriterien eingeben und durch Drücken der EINGABETASTE oder durch Klicken auf "Los" die Liste der Datensätze näher definieren. Der Link "Erweitert" und eine Buchauswahl werden ebenfalls angezeigt.

Im Suchfenster wird möglicherweise die Buchauswahl angezeigt, anhand derer Sie die Suche auf die Datensätze beschränken können, die zu einem bestimmten Benutzer oder Buch gehören. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 62).

Je nach Datensatztyp wird im Fenster oben links möglicherweise eine zusätzliche Dropdown-Liste angezeigt. Beispiel: Wenn Sie auf der Bearbeitungsseite für Aufgaben einen gültigen Wert im Feld "Firma" wählen und das Suchfenster für das Feld "Primäre Person" öffnen, wird eine Dropdown-Liste mit zwei Werten angezeigt:

"Personen für zugehörige Firma" und "Alle Personen". Wenn Sie auf die Schaltfläche "Los" klicken, wird der in der Dropdown-Liste gewählte Wert zum Verfeinern der Datensatzliste verwendet.

So suchen Sie nach Datensatz über das Suchfenster

- 1 Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld.
- 2 Dabei wird das Suchfenster mit einer Liste der verfügbaren Datensätze angezeigt.

Im Suchfenster können Sie folgende Schritte durchführen:

- Wenn die gezielte Suche aktiviert ist, verwenden Sie die Schnellfiltersuche zum Filtern der Liste. Weitere Informationen finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- Wenn die gezielte Suche aktiviert ist, klicken Sie auf den Link "Erweitert", ähnlich wie in [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 49) beschrieben.
- Klicken Sie bei einigen Datensatztypen auf "Neu", um einen neuen Datensatz zu erstellen, der der Liste hinzugefügt werden soll.
- Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.

- 3 Klicken Sie auf den Link "Auswählen", um die gewünschten Datensätze auszuwählen und klicken Sie auf "OK".

In Fällen, in denen Sie mehr als einen Datensatz auswählen können, klicken Sie für den gewünschten Datensatz auf "Auswählen". Die Datensätze werden aus der Liste "Verfügbare Datensätze" in die Liste "Ausgewählte Datensätze" verschoben.

HINWEIS: Klicken Sie im Suchfenster auf "Aktuellen Wert löschen", um bereits ausgewählte Informationen zu entfernen und das Feld leer zu lassen. Die Schaltfläche "Aktuellen Wert löschen" ist nicht verfügbar, wenn die Funktion für intelligente Zuordnungen aktiviert ist.

Verwenden der erweiterten Suche

Sie können die erweiterte Suche verwenden, um Folgendes durchzuführen:

- Gleichzeitiges Suchen nach einem oder mehreren Datensatztypen
- Nach Datensätzen suchen anhand von Datumssuchfeldern
- Suchen anhand von Filterkriterien für jedes Feld

Die auf der Seite "Erweiterte Suche" verfügbaren Abschnitte ändern sich je nachdem, ob Sie für Ihre Suche einen einzelnen Datensatztyp oder mehrere Datensatztypen gewählt haben.

Info zur erweiterten Suche nach einzelnen Datensatztypen

Eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp ähnelt einer gezielten Suche im Abschnitt "Suchen" auf der Aktionsleiste. Sie können mithilfe von mehreren Feldern nach dem Datensatztyp suchen. Mit einer erweiterten Suche können Sie jedoch auch Folgendes tun:

- Wählen Sie eines der Felder, die für Ihre Benutzerrolle als Suchfelder sichtbar sind
- Geben Sie die Bedingungen, Filterwerte und Operatoren (AND, OR) ein, mit denen der Filter definiert wird
- Geben Sie an, welche Felder im Suchergebnis angezeigt werden sollen

HINWEIS: In einer erweiterten Suche nach einem einzelnen Datensatztyp verwenden Sie kein Gleichheitszeichen (=) zur Suche nach genauer Übereinstimmung. Sie verwenden stattdessen die Bedingung "Gleich", um nach genauen Übereinstimmungen zu suchen.

Wenn Sie die erweiterte Suche zur Suche nach einem einzelnen Datensatztyp verwenden, bestimmt Ihre Benutzerrolle wie folgt, welche Felder Sie durchsuchen können und welche Felder Sie in den Datensätzen anzeigen können, die von der Suche zurückgegeben werden:

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie alle Felder durchsuchen und alle Felder in den zurückgegebenen Datensätzen anzeigen.

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert ist, können Sie nur die Felder durchsuchen und anzeigen, die im Layout der Detailseite angezeigt werden, das Ihrer Benutzerrolle für einen bestimmten Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn der Unternehmensadministrator dynamische Seitenlayouts für den Datensatztyp für Ihre Benutzerrolle definiert hat, können Sie alle Felder durchsuchen und anzeigen, die auf den verschiedenen dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen sind.

HINWEIS: *Dynamische Layouts* sind Seitenlayouts, in denen unterschiedliche Gruppen von Feldern für unterschiedliche Datensätze desselben Datensatztyps angezeigt werden, je nach Wert der Auswahlliste, den Sie in einem bestimmten Feld in dem Datensatz wählen.

Wenn Sie mithilfe der erweiterten Suche nach einem einzelnen Datensatztyp suchen, werden die Suchergebnisse auf einer Listenseite angezeigt, und Sie können anschließend mit der Datensatzliste arbeiten. Weitere Informationen zum Verwalten von Datensatzlisten finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

Info zur erweiterten Suche nach mehreren Datensatztypen

Eine erweiterte Suche nach mehreren Datensätzen ist eine Schlüsselwortsuche. Sie können nach bestimmten oder allen Datensatztypen suchen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Wenn Sie mithilfe der erweiterten Suche nach mehreren Datensätzen suchen, wird die Seite "Suchergebnisse" mit verschiedenen Abschnitten für jeden einzelnen während der Suche gefundenen Datensatztyp angezeigt.

HINWEIS: Wenn Sie die Option "Alle Datensatztypen" aus der Liste der zu suchenden Datensatztypen auswählen, werden nur die Datensatztypen in die Suche aufgenommen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Um nach Datensatztypen zu suchen, die keine Schlüsselwortsuche unterstützen, müssen Sie jeweils einzeln nach solchen Datensatztypen suchen.

Weitere Informationen zur Schlüsselwortsuche finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

So führen Sie eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp durch:

- 1 Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Suchen" auf "Erweitert".
- 2 Führen Sie auf der Seite "Erweiterte Suche" die folgenden Schritte durch:
 - a Wählen Sie das Optionsfeld "Folgende Datensatztypen".
 - b Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Datensatztyp, nach dem Sie suchen möchten.
 - c Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen für alle anderen Datensatztypen nicht aktiviert sind.
- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Suchen in" eine der folgenden Optionen:
 - Datensatzgruppe
 - Buch

HINWEIS: Der Abschnitt "Suchen in" wird für Datensatztypen, für die es keine Verantwortlichen gibt, nicht angezeigt. Dies gilt beispielsweise für die Datensatztypen "Produkt" und "Benutzer". Die Option "Buch" ist im Abschnitt "Suchen in" nur dann verfügbar, wenn die Funktion "Buch" für Ihr Unternehmen aktiviert wurde.

- 4 Wenn Sie im Abschnitt "Suchen in" die Option "Datensatzgruppe" wählen, müssen Sie einen der folgenden Werte zur Bestimmung der Datensatzgruppen, nach denen Sie suchen möchten, angeben:
 - **Alle anzeigbaren Datensätze.** Beinhaltet Datensätze, für die Sie entsprechend den Festlegungen Ihrer Berichtshierarchie, der Zugriffsebene Ihrer Rolle und der Zugriffsebene für freigegebene Datensätze mindestens über Anzeigerechte verfügen.
 - **Alle eigenen Datensätze.**
 - **Alle Datensätze, bei denen ich Teil des Teams bin.** Enthält nur Datensätze in der gefilterten Liste, für die eine der folgenden Bedingungen gilt:
 - Sie sind der Verantwortliche für die Datensätze.
 - Die Datensätze wurden vom Verantwortlichen über die Teamfunktion für Sie freigegeben.
 - Die Datensätze wurden für Sie über die Gruppenzuweisungsfunktion für Firmen, Aktivitäten, Personen, Haushalte, Verkaufsprojekte und Portfolios freigegeben.
 - **Alle Datensätze, für die ich oder meine Delegierten verantwortlich sind.** Enthält Datensätze, für die Ihre Delegierten verantwortlich sind, falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil aktiviert wurde. Falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil nicht aktiviert wurde, umfasst diese Option nur Datensätze, für die Sie verantwortlich sind.
 - **Alle Datensätze, bei denen ich oder meine Delegierten Mitglied des Teams sind.** Enthält Datensätze, bei denen Ihre Delegierten Mitglied des Teams sind, falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil aktiviert wurde. Falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil nicht aktiviert wurde, umfasst diese Option nur Datensätze, bei denen Sie Mitglied des Teams sind.
 - **Mein Standardbuch.** Ihre Standardeinstellung für die Buchauswahl entsprechend der Festlegung durch den Administrator Ihres Unternehmens.
- 5 Wenn Sie im Abschnitt "Suchen in" die Option "Buch" wählen, müssen Sie ein Buch, einen Benutzer oder einen Delegierten in der Buchauswahl angeben:

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 62).

- 6** Aktivieren Sie im Abschnitt "Unterscheidung von Groß-/Kleinschreibung auswählen" ggf. das Kontrollkästchen "Groß-/Kleinschreibung nicht beachten".

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" die Felder, für die die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet werden soll, blau markiert.

- 7** Gehen Sie im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" wie folgt vor:

- a** Wählen Sie ein Feld aus der Feldliste.

Die Felder werden vorab mit den Daten der Zielsuchfelder für den Datensatztyp ausgefüllt.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Suchfelder grün angezeigt. Wenn zu Ihren Suchkriterien ein Feld gehört, das nicht für Suchvorgänge optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer.

- b** Geben Sie die Bedingungen, Filterwerte und Operatoren (AND, OR) ein, mit denen der Filter definiert wird.

Weitere Informationen zum Verwenden von Filterbedingungen finden Sie unter [Info über Filterbedingungen](#) (auf Seite 55).

VORSICHT: Berücksichtigen Sie bei der Eingabe der Filterwerte die unter [Info über Filterwerte](#) (auf Seite 60) beschriebenen Regeln. Andernfalls finden Sie möglicherweise nicht die richtigen Datensätze.

Beispiele

Firmen: Wenn Sie eine gefilterte Liste von Firmen in Kanada mit einem jährlichen Umsatz von über \$100.000.000,00 erstellen möchten, muss das Formular folgendermaßen ausgefüllt werden:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Jährlicher Umsatz	Größer als	100000000	AND
Land	Gleich	Kanada	

Leads: Wenn Sie eine gefilterte Liste von Leads mit einem potenziellen Umsatz von über \$100.000,00 und den Bewertungen A oder B erstellen möchten, füllen Sie das Formular folgendermaßen aus:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Potenzieller Umsatz	Größer als	100000	AND
Bewertung	Kleiner als	C	

- 8** Klicken Sie auf "Los".

So führen Sie eine erweiterte Suche nach mehreren Datensatztypen durch:

- 1** Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Suchen" auf "Erweitert".
- 2** Wählen Sie auf der Seite "Erweiterte Suche" die gewünschte Option wie folgt:
- 52** Oracle CRM On Demand Online-Hilfe Version 19

- Wählen Sie die Option "Alle Datensatztypen", um nach allen Datensatztypen zu suchen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Diese Abfrage ist langsamer.
 - Wählen Sie die Option "Folgende Datensatztypen", und aktivieren Sie dann das jeweilige Kontrollkästchen für die Datensatztypen, nach denen Sie suchen möchten.
- 3** Geben Sie im Feld "Schlüsselwörter" den Wert ein, nach dem gesucht werden soll, oder lassen Sie das Feld frei, um nur anhand der von Ihnen angegebenen Daten zu suchen.
- HINWEIS:** Im Feld "Schlüsselwörter" muss kein Platzhalter (*) für den Teil eines Wortes verwendet werden, da am Anfang und am Ende der Benutzereingabe automatisch ein Platzhalter hinzugefügt wird. Die Verwendung des Gleichheitszeichens (=) zur Suche nach genauer Übereinstimmung wird nicht unterstützt.
- 4** Geben Sie bei Bedarf den Datumsbereich ein (verwenden Sie vier Stellen für das Jahr, wie beispielsweise 2010):
- Bei Terminen bezieht sich das Datum auf die Startzeit (Datum).
 - Bei Aufgaben bezieht sich das Datum auf das Fälligkeitsdatum.
 - Bei Verkaufsprojekten bezieht sich das Datum auf das Abschlussdatum.
 - Bei allen anderen Datensatztypen bezieht sich das Datum auf das Erstellungsdatum.
- 5** Klicken Sie auf "Los".
- Die Ergebnisse für die einzelnen Datensatztypen werden angezeigt.

TIPP: Wenn eine Meldung darauf hinweist, dass Ihre Suchanforderung abgelaufen ist, sollten Sie Ihre Suchkriterien weiter einschränken und die Anforderung anschließend wiederholen. Weitere Informationen zur Optimierung von Such- und Listenanforderungen finden Sie auf der Website "Schulung und Support". Klicken Sie oben auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", um auf die Website "Schulung und Support" zuzugreifen.

Standardsuchfelder für Kennwortsuche

Oracle CRM On Demand unterstützt im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste zwei Suchtypen: die gezielte Suche und die Schlüsselwortsuche. Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welcher Typ von Suche im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste für Ihr Unternehmen verfügbar ist.

Auf der Seite "Erweiterte Suche" in Oracle CRM On Demand hängt der Suchtyp von den von Ihnen gewählten Optionen folgendermaßen ab:

- Wenn Sie nach mehreren Datensätzen suchen, ist die Suche eine Schlüsselwortsuche.
- Wenn Sie nach einem einzelnen Datensatztyp suchen, ähnelt die Suche einer gezielten Suche im Abschnitt "Suchen" auf der Aktionsleiste.

Weitere Informationen zur Schlüsselwortsuche und zur gezielten Suche finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44). Weitere Informationen zur erweiterten Suche finden Sie unter [Verwendung der erweiterten Suche](#) (siehe "[Verwenden der erweiterten Suche](#)" auf Seite 49).

Alle Datensatztypen unterstützen die gezielte Suche, aber einige Datensatztypen unterstützen keine Schlüsselwortsuche. Die folgende Tabelle listet die Datensatztypen auf, die die Schlüsselwortsuche

unterstützen. Für jeden unterstützten Datensatztyp zeigt die Tabelle die Felder an, die Oracle CRM On Demand in einer Schlüsselwortsuche durchsucht.

Für diesen Datensatztyp	Diese Felder werden durchsucht
Firmen	Firmenname, Standort
Termine	Thema
Kampagnen	Quellcode, Kampagnenname
Personen	Nachname, Vorname, E-Mail
Benutzerdefinierte Objekte 01	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Benutzerdefinierte Objekte 02	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Benutzerdefinierte Objekte 03	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Leads	Nachname, Vorname
Verkaufsprojekte	Verkaufsprojektname
Produkte	Produktname, Produktkategorie, Status
Serviceanfragen	SA-Nummer, Betreff
Lösungen	Lösungs-ID, Titel
Aufgaben	Thema
Benutzer	Nachname, Vorname, E-Mail
Spezifisch für Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fonds	Fondsname, Status
Mittelanforderungen	Name Mittelanforderung, Status
Spezifisch für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partner	Partnername, Standort
Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Händler	Name, Standort
Fahrzeuge	Fahrgestellnummer
Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	

Für diesen Datensatztyp	Diese Felder werden durchsucht
MedEd-Veranstaltungen	Name, Standort
Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Haushalte	Haushaltsname
Portfolios	Kontonummer

Info über Filterbedingungen

Für Suchläufe sind je nach Datentyp des Suchfelds unterschiedliche Filterbedingungen verfügbar, wie die folgende Tabelle zeigt.

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
Zahl, Ganzzahl, Prozent, Währung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zwischen ■ Gleich ■ Größer als ■ Kleiner als ■ Gleich NULL ■ Ungleich NULL ■ Ungleich ■ Nicht zwischen

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
Datum, Uhrzeit	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zwischen <input type="checkbox"/> Gleich <input type="checkbox"/> In den letzten 90 Tagen <input type="checkbox"/> In den nächsten 90 Tagen <input type="checkbox"/> Am <input type="checkbox"/> Am oder nach <input type="checkbox"/> Am oder vor <input type="checkbox"/> Heute * <input type="checkbox"/> Gestern* <input type="checkbox"/> Morgen* <input type="checkbox"/> In den letzten ? Tagen <input type="checkbox"/> In den nächsten ? Tagen <input type="checkbox"/> Letzte Woche* <input type="checkbox"/> Nächste Woche* <input type="checkbox"/> Diese Woche* <input type="checkbox"/> Letzten Monat* <input type="checkbox"/> Nächsten Monat* <input type="checkbox"/> Diesen Monat* <input type="checkbox"/> Dieses Quartal* <input type="checkbox"/> Letztes Quartal* <input type="checkbox"/> Nächstes Quartal* <input type="checkbox"/> Dieses Jahr* <input type="checkbox"/> Nächstes Jahr* <input type="checkbox"/> Letztes Jahr* <input type="checkbox"/> Gleich NULL* <input type="checkbox"/> Ungleich NULL* <input type="checkbox"/> Ungleich <input type="checkbox"/> Nicht zwischen <p>Bei Bedingungen, die mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet sind, ist das Feld deaktiviert, wenn die Bedingung ausgewählt wird.</p> <p>Bei den Bedingungen "In den letzten ?</p>

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
	Tagen" und "In den nächsten ? Tagen" wird die Variable "?" durch eine Anzahl von Tagen ersetzt, die im Filterwertfeld ausgewählt wird.
Kontrollkästchen	<ul style="list-style-type: none">■ Ist aktiviert■ Ist nicht aktiviert
Auswahlliste	<ul style="list-style-type: none">■ Enthält alle Werte■ Enthält mindestens einen Wert■ Enthält keinen der Werte■ Gleich■ Gleich NULL■ Ungleich NULL

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ungleich
Text	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zwischen ■ Enthält alle Werte ■ Enthält mindestens einen Wert ■ Enthält keinen der Werte ■ Gleich ■ Größer als ■ Kleiner als ■ Gleich NULL ■ Ungleich NULL ■ Ungleich ■ Beginnt mit ■ Beginnt nicht mit ■ Wie ■ Nicht wie ■ Nicht zwischen
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beginnt mit ■ Zwischen ■ Enthält alle Werte ■ Enthält mindestens einen Wert ■ Enthält keinen der Werte ■ Gleich ■ Größer als ■ Kleiner als ■ Ungleich

So werden Filterbedingungen verwendet

Die folgende Tabelle zeigt, wie die verschiedenen Filterbedingungen und Operatoren verwendet werden:

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
Zwischen	Zahlen oder Daten	Zwei durch Kommata getrennte	Zeigt Datensätze mit Werten zwischen A und B an (schließt Werte, die A und B entsprechen, aus).

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
		Werte	
Enthält alle Werte ("Gleich")	Text, Zahlen oder Daten	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	Zeigt Datensätze an, die den genauen Werten entsprechen. Durch die Anwendung werden keine Substrings der Werte oder desselben Werts mit verschiedener Klein- oder Großschreibung abgerufen.
Enthält mindestens einen Wert	Nur Text	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	<p>Zeigt Datensätze an, die den Werten teilweise entsprechen (ermöglicht das Suchen mit Teilzeichenfolgen). Beispielsweise ergibt die Eingabe von <i>Brown</i> Datensätze mit <i>Browns Trucking</i>, <i>Browning Equipment</i> und <i>Lester Brown Car Wash</i>.</p> <p>HINWEIS: Dieses Verhalten bezieht sich nur auf gefilterte Listen, nicht auf andere Bereiche in Oracle CRM On Demand, in denen die Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" verwendet wird.</p> <p>Da Oracle CRM On Demand nach teilweisen Übereinstimmungen sucht, hat die Verwendung dieser Bedingung auch Auswirkungen auf die Geschwindigkeit, mit der die Datensätze abgerufen werden.</p>
Enthält keinen der Werte ("Ungleich")	Text, Zahlen oder Daten	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	Zeigt Datensätze an, die <i>nicht</i> mit den Werten übereinstimmen. Dies ist das Gegenteil von <i>Enthält alle Werte</i> .
Gleich	Text, Zahlen oder Daten	Einzelner Wert für jede Zeile. Zum Hinzufügen von Werten, verwenden Sie den Operator ODER und fügen eine andere Zeile hinzu.	Zeigt Datensätze an, die den genauen Werten entsprechen.
Größer als	Zahlen oder Daten	Einzelner Wert	Ruft Datensätze ab, deren Wert größer als der eingegebene Wert ist.
Kleiner als	Zahlen oder Daten	Einzelner Wert	Ruft Datensätze ab, die einen Wert enthalten, der kleiner ist als der eingegebene Wert

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
<i>Operator</i>			
AND	Text, Zahlen oder Daten	Zwei oder mehr Bedingungen	Zeigt Datensätze an, für die alle gegebenen Bedingungen wahr sind. Beispielsweise gibt die Eingabe Abschlussdatum > 10/01/2003 UND Umsatz > 500000 Datensätze zurück, die <i>beiden</i> Kriterien entsprechen.
OR	Text, Zahlen oder Daten	Beliebige Bedingung	Zeigt Datensätze an, für die mindestens eine Bedingung wahr ist. Beispielsweise gibt die Eingabe von Branche = Energie ODER Rechnungsadresse - Bundesland=CA Datensätze zurück, die <i>entweder</i> dem einen oder dem anderen Kriterium entsprechen.

Info über Filterwerte

Wenn Sie nach Datensätzen suchen, müssen Sie je nach ausgewählter Filterbedingung einen Filterwert eingeben.

Befolgen Sie die folgenden Richtlinien bei der Eingabe von Filterwerten für eine Suche:

- Verwenden Sie Kommas, um Werte in einer Liste von Werten mit folgenden Bedingungen zu trennen:

- Enthält alle Werte
- Enthält mindestens einen Wert
- Enthält keinen der Werte

- Verwenden Sie kein Komma innerhalb eines Wertes mit folgenden Bedingungen.

- Enthält alle Werte
- Enthält mindestens einen Wert
- Enthält keinen der Werte

Kommas werden als Trennzeichen in der Liste von Werten verwendet und können daher nicht innerhalb von Werten verwendet werden. Wenn die Werte für den Filter Kommas enthalten, verwenden Sie eine Kombination anderer Bedingungen, um den gewünschten Filter zu erstellen.

- Verwenden Sie für numerische Werte keine Kommas, um Werte in Tausendern anzugeben.
- Sie können Wortteile mit der Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" verwenden. Bei der Verwendung von Wortteilen mit anderen Bedingungen werden jedoch nicht die gewünschten Datensätze zurückgegeben.

HINWEIS: Dieses Verhalten bezieht sich auf gefilterte Listen, in denen die Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" verwendet wird, nicht auf andere Bereiche in Oracle CRM On Demand.

- Daten sollten in dem für Ihr Unternehmen üblichen Format eingegeben werden, die Jahresangabe sollte jedoch vierstellig sein, wie z.B. 2003.
- Bei Währungen dürfen keine Kommata oder Symbole, wie beispielsweise Dollarzeichen (\$), eingegeben werden.

Verwenden von Platzhaltern mit Filterwerten

Sie können die Platzhalterzeichen (* und ?) in Suchläufen von Text- und Telefonfeldern nur dann verwenden, wenn die Filterbedingung "Beginnt mit" lautet.

ACHTUNG: Die Verwendung des Sternchens (*) kann die Abfrage verlangsamen, wenn es bei großen Datenmengen verwendet wird.

Platzhalter können für folgende Suchtypen verwendet werden:

- Der Abschnitt "Suchkriterien eingeben" unter "Erweiterte Suche"
- Der Abschnitt "Suchkriterien eingeben" auf den Seiten "Liste erstellen" und "Liste verfeinern":
- Alpha-Suche auf Listenseiten
- Schnellsuche auf Listenseiten
- Im Abschnitt "Suchen" in der Aktionsleiste

Bei Telefonnummerfeldern können Sie beispielsweise nach allen Telefonnummern mit einer bestimmten Ortsvorwahl suchen. Dazu klicken Sie im Popup-Fenster "Telefonnummer" auf das Telefonsymbol, geben Sie die Vorwahl und anschließend das Sternchen (*) als Platzhalter in das Feld "Tel.-Nummer" ein.

Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten

Sie können Suchläufe und Abfragen für alle Werte von Mehrfachauswahllistenfeldern durchführen. Eine *Mehrfachauswahlliste* ist eine Auswahlliste, aus der Sie mehrere Werte wählen können, wenn Sie Datensatzinformationen eingeben.

Mehrfachauswahllistenfelder werden als Spalten in den Ergebnissen der Zielsuche und in den Filterkriterien der Zielsuche unterstützt.

Die folgende Liste zeigt, wie anhand der Werte der Mehrfachauswahllistenfelder in den Filterkriterien und den Filterbedingungen festgelegt wird, welche Datensätze bei einem Suchlauf gefunden werden:

- **Enthält alle Werte.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn alle angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmen.
- **Enthält mindestens einen Wert.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn einer der angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmt.
- **Enthält keinen der Werte.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn keiner der angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmt.

Verwenden der Buchauswahl

Mithilfe der Buchauswahl können Sie Ihre Suchläufe auf ein bestimmtes Benutzerbuch oder benutzerdefiniertes Buch beschränken. Im Kontext der Buchauswahl werden benutzerdefinierte Bücher als Bücher bezeichnet.

Die Buchauswahl wird an folgenden Stellen angezeigt:

- Im Abschnitt "Suchen" in der Aktionsleiste
- Im Suchfenster
- Im Abschnitt "Suchen in" bei erweiterten Suchläufen
- Listenseiten
- Auf der Registerkarte "Berichte" und der Registerkarte "Dashboard"

Die Buchauswahl wird nur angezeigt, wenn die beiden folgenden Bedingungen zutreffen:

- Die Option "Buchauswahl anzeigen" ist in Ihrem Unternehmensprofil aktiviert.
- Der Datensatztyp wird für Bücher unterstützt.

Informationen zu den unterstützten Datensatztypen für Bücher finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328).

Mit der Buchauswahl können Sie Ihre Suchläufe auf einen bestimmten Benutzer oder ein bestimmtes Buch beschränken. Aus diesem Grund zeigt die Buchauswahl eine Hierarchie von Benutzern und eine Hierarchie von Büchern an, wobei "Alle" die oberste Hierarchieebene darstellt. Sie können jede Ebene in der Hierarchie erweitern oder reduzieren. Die meisten Mitarbeiter sehen lediglich eine Hierarchie von Benutzern, da die benutzerdefinierte Buchfunktion nicht standardmäßig aktiviert ist.

Für Berichte und Dashboards wird die Buchhierarchie nur dann angezeigt, wenn "Vollständige Sichtbarkeit" in der Einstellung "Historische Themenbereiche" des Unternehmensprofils gewählt ist.

Wenn Sie ein Buch wählen und untergeordnete Bücher für dieses Buch in der Hierarchie angezeigt werden, werden alle untergeordneten Bücher in die Suche einbezogen.

VORSICHT: Um eine optimale Leistung zu erzielen, sollten untergeordnete Bücher nur dann in die Suche einbezogen werden, wenn es unbedingt notwendig ist.

Jeder Benutzer verfügt über eine Reihe von Standardbüchern. Wenn Sie "Alle" auswählen, werden die für Sie und ggf. Ihre unterstellten Mitarbeiter zutreffenden Bücher ausgewählt.

Innerhalb der Benutzerhierarchie können Sie Benutzer auswählen, die Ihnen oder anderen Benutzern in Ihrer Organisation Zugriffsrechte zugewiesen haben.

Nachdem Sie ein Buch oder einen Benutzer gewählt und auf "OK" geklickt haben, wird der Name des Buchs oder des Benutzers in der Buchauswahl angezeigt. Das Plussymbol (+) weist darauf hin, dass die untergeordneten Elemente in der Hierarchie ebenfalls gewählt sind.

Sie können das Kontrollkästchen "Untergeordnete Elemente einbeziehen" verwenden, um die Einbeziehung untergeordneter Bücher oder unterstellter Mitarbeiter in die entsprechende Hierarchie zu steuern.

HINWEIS: Die Bücher, die bei der Erstellung von Datensätzen für aktive Partner automatisch erstellt werden, erscheinen nur in der Buchauswahl für den Datensatztyp "Partner".

Kopieren von Datensätzen

Sie können einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Dies gilt für die meisten Datensatztypen. Wenn Sie einen Datensatz kopieren, werden die Werte in bestimmten Felder im Datensatz in den neuen Datensatz kopiert. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Feldwerte in den neuen Datensatz kopiert werden. Verknüpfungen zwischen dem Datensatz, den Sie kopieren, und anderen Datensätzen werden jedoch nicht in den neuen Datensatz kopiert.

Wenn Sie einen Datensatz kopieren, können Sie die Werte, die in den neuen Datensatz kopiert werden, ändern und Werte in den Feldern hinzufügen, die keine aus dem ursprünglichen Datensatz kopierten Werte enthalten.

Das folgende Verfahren beschreibt das Kopieren eines Datensatzes.

So kopieren Sie einen Datensatz

- 1** Suchen Sie den zu kopierenden Datensatz
Informationen zum Suchen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatztyp auf den Namenslink des zu kopierenden Datensatzes.
TIPP: Für viele Datensatztypen steht die Option "Kopieren" auf der Listenseite zur Verfügung. Wenn die Option verfügbar ist, wählen Sie sie, und fahren Sie mit Schritt 4 fort.
- 3** Klicken Sie auf der Detailseite für den Datensatz auf "Kopieren".
- 4** Geben Sie auf der Seite "Bearbeiten" die Details für den neuen Datensatz ein.
Sie können die Werte, die aus dem ursprünglichen Datensatz kopiert wurden, bearbeiten und Werte in leere Felder eingeben.
- 5** Speichern Sie den neuen Datensatz.

Anzeigen einer Datensatzvorschau

Wenn die Funktion "Datensatzvorschau" aktiviert ist, können Sie in vielen Bereichen von Oracle CRM On Demand über Datensatzlinks eine Datensatzvorschau aufrufen. Dies ist beispielsweise in folgenden Bereichen möglich:

- Meine Homepage
- Datensatz-Homepages
- Datensatzlistenseiten
- Datensatzdetailseiten (einschließlich der Liste zugehöriger Datensätze)
- Aktionsleiste

Abhängig von den Einstellungen für die Datensatzvorschau wird das Vorschauenfenster geöffnet, wenn Sie den Mauszeiger auf dem Link eines Datensatzes platzieren oder auf ein Vorschausymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie den Zeiger auf dem Link eines Datensatzes platzieren. Im Vorschauenfenster wird der erste Abschnitt der Detailseite des Datensatzes angezeigt.

Die Einstellungen für die Datensatzvorschau können von jedem Benutzer auf Unternehmensebene festgelegt werden. Ihre persönlichen Einstellungen setzen die Unternehmenseinstellungen außer Kraft.

Informationen über das Einstellen Ihres Datensatzvorschaumodus finden Sie unter [Einstellen des Datensatzvorschaumodus](#) (siehe "[Einstellung des Datensatzvorschaumodus](#)" auf Seite 694). Weitere Informationen über das Einstellen des Datensatzvorschaumodus auf Unternehmensebene finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).

So zeigen Sie eine Datensatzvorschau an

- Platzieren Sie den Mauszeiger auf dem Datensatzlink.
 - Wenn als Option für die Datensatzvorschau "Zeigen Sie auf den Link" ausgewählt ist, wird das Vorschauenfenster automatisch geöffnet.
 - Wenn die Option "Auf das Vorschausymbol klicken" ausgewählt ist, wird beim Platzieren des Mauszeigers auf dem Link ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Vorschauenfenster zu öffnen.

HINWEIS: Die Direktbearbeitungsfunktion und das Nachrichten-Center können nicht verwendet werden, während ein Vorschauenfenster geöffnet ist.

So schließen Sie das Datensatzvorschauenfenster

- Klicken Sie auf das X-Symbol des Vorschauenfensters oder auf die Seite hinter dem Vorschauenfenster.

HINWEIS: Wenn Sie den Mauszeiger über ein beliebiges Element der Benutzeroberfläche bewegen (ausgenommen das Vorschauenfenster, den Datensatzlink oder das Vorschausymbol) wird das Vorschauenfenster automatisch nach zwei Sekunden geschlossen.

Aktualisieren von Datensatzdetails

In der Regel können Sie Datensatzinformationen aktualisieren, wenn Sie der Verantwortliche dieses Datensatzes oder der Manager des Verantwortlichen dieses Datensatzes sind oder der Verantwortliche Ihnen den Zugriff auf diesen Datensatz gewährt hat. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.

Zum Aktualisieren von Lösungsdatensätzen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" beinhalten.

Sie haben folgende Möglichkeiten, Datensätze zu aktualisieren:

- Indem Sie Felder auf Listen- und Detailseiten direkt bearbeiten.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Direktbearbeitung im Unternehmensprofil aktivieren oder deaktivieren. Standardmäßig ist die Direktbearbeitung aktiviert.

HINWEIS: Wenn Sie ein Feld direkt bearbeiten, werden Sie gelegentlich aufgefordert, zu der Seite "Bearbeiten" zu navigieren, um die Bearbeitung abzuschließen. Diese Eingabeaufforderung erscheint, wenn Sie weitere Felder bearbeiten müssen oder wenn ein Geschäftsprozess mit einem Feld verknüpft ist, das Sie direkt bearbeitet haben.

- Indem Sie den Datensatz auf der Bearbeitungsseite aktualisieren.

Zum Öffnen der Bearbeitungsseite klicken Sie auf der Listenseite auf den Link "Bearbeiten" oder auf der Detailseite auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- Durch das Importieren von Datensätzen:

- Importieren von Datensatzdetails aus externen CSV-Dateien unter Verwendung des Importassistenten, sofern Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung zum persönlichen Import verfügt
- Verwendung des Oracle Data Loader On Demand-Client-Utilitys
- Verwendung von Webservices zur Synchronisierung von Datensätzen mit anderen Anwendungen

Der importierbare Datensatztyp hängt von den Berechtigungen ab, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen sind. Weitere Informationen zum Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien und anderen externen Quellen finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447).

Sie können Felder auch in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite des Hauptdatensatzes bearbeiten (wenn die direkte Bearbeitung aktiviert ist). Weitere Informationen über die Aktualisierung von Feldern in verknüpften Datensätzen finden Sie unter [Aktualisierung verknüpfter Datensätze von Hauptdatensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#)" auf Seite 74).

HINWEIS: Die direkte Bearbeitungsfunktion kann nicht verwendet werden, während ein Vorschauenfenster geöffnet ist oder während Sie das Nachrichten-Center verwenden.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie von Feldern auf Listenseiten, in Abschnitten mit zugehörigen Informationen und auf Datensatzdetailseiten direkt aktualisieren. Um die direkte Aktualisierung von Feldern zu ermöglichen, muss die entsprechende Funktion aktiviert sein.

So aktualisieren Sie Felder direkt

- 1 Bewegen Sie den Zeiger auf der vollständigen Listenseite oder auf der Detailseite des Datensatzes über das Feld, das Sie aktualisieren möchten.

Auf der rechten Seite des Felds wird ein Bearbeitungssymbol angezeigt. Je nach Feldtyp werden unterschiedliche Symbole angezeigt. Auf einer Detailseite werden beim Anhalten des Zeigers auf einem schreibgeschützten Feld keine Informationen angezeigt. Wenn Sie auf das Feld klicken, hat dies keine Auswirkungen. Auf einer vollständigen Liste werden beim Anhalten des Zeigers auf einem schreibgeschützten Feld Informationen angezeigt. Außerdem wird ein schreibgeschützter Editor für Direktbearbeitung angezeigt, wenn Sie auf das schreibgeschützte Feld klicken.

- 2 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol oder auf das Feld, um den Bearbeitungsmodus für Direktbearbeitung zu aktivieren.

Bei einigen Feldern ist es ein Unterschied, ob Sie auf die Felder oder auf das Bearbeitungssymbol klicken. Wenn Sie beispielsweise auf ein Telefonfeld klicken, zeigt das Feld einen Texteditor an und Sie können die Telefonnummer direkt eingeben. Wenn Sie auf das Bearbeitungssymbol klicken, wird ein Telefoneditor angezeigt und der Benutzer kann das Land, die Ortsvorwahl, die Telefonnummer und die Durchwahl separat eingeben.

- 3 Aktualisieren Sie den Wert des Felds.
- 4 Klicken Sie auf das grüne Häkchensymbol oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Änderungen zu speichern.

Um die Änderungen abzubrechen, klicken Sie auf das rote X-Symbol oder drücken die ESC-Taste.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Datensatzdetails auf einer Bearbeitungsseite aktualisieren.

So aktualisieren Sie Datensatzdetails auf einer Bearbeitungsseite

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf den Link "Bearbeiten" oder auf der Detailseite in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Bearbeiten" für den Datensatz.
- 2 Aktualisieren Sie die notwendigen Informationen auf der Bearbeitungsseite des Datensatzes.
- 3 Speichern Sie den Datensatz:
 - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und auf der Seite "Details" des Datensatzes (wo Sie Informationen mit diesem Datensatz verknüpfen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern".
 - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und anschließend die Bearbeitungsseite (wo Sie einen weiteren Datensatz erstellen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern & Neu".

Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz

In Oracle CRM On Demand können Sie einen Datensatz mit einem anderen verknüpfen. Durch die Verknüpfung von Datensätzen erhalten Sie anhand der angezeigten Datensätze Zugriff auf alle zugehörigen Informationen. Sie können beispielsweise eine komplette Ansicht von Kundeninformationen anzeigen, indem Sie Personen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten mit einem Firmendatensatz verknüpfen. Das Verknüpfen von Datensätzen wird in Oracle CRM On Demand als *Intelligente Zuordnungen* bezeichnet.

Durch den Link werden zugehörige Datensätze so miteinander verknüpft, dass Sie und andere Personen, die über die Zugriffsrechte für diesen Datensatz verfügen, die Informationen vollständig anzeigen können.

Info über Einfach- und Mehrfachzuordnungen

Zwischen Datensätzen können einfache oder mehrfache Zuordnungen bestehen. Wenn Ihr Unternehmensadministrator beispielsweise mehrfache Zuordnungen aktiviert hat, können Sie beim Erstellen oder Bearbeiten einer Aufgabe mehrere Personen mit dieser Aufgabe verknüpfen. Wenn Sie im Bildschirm für Aufgabenbearbeitung auf das Suchsymbol eines Personenfelds klicken, wird das Suchfenster mit Personendaten gefüllt, die der Firma zugeordnet sind, die für die Aufgabe angegeben wurde. Danach können Sie eine oder mehrere Personen in diesem Suchfenster auswählen, um diese der Aufgabe zuzuordnen. Diese Funktion ist nicht für alle Zuordnungen verfügbar, sondern lediglich für bestimmte konfigurierte Zuordnungssteuerelemente. Wenn das Firmenfeld in einem Aufgabendatensatz über einen gültigen Wert verfügt und Sie auf das Suchsymbol für "Verkaufsprojekte" klicken, wird das Fenster nicht mit Datensätzen gefüllt, Sie können jedoch eine Liste der Verkaufsprojekte aus der Dropdown-Liste auswählen.

Automatische Auflösung von Feldwerten

Wenn Sie nach Datensätzen suchen, bei denen eine einzelne Zuordnung besteht, können Sie den Namen des zugeordneten Datensatzes eingeben. Die Anwendung versucht dann, die Zuordnung automatisch aufzulösen. Beim Erstellen einer Aufgabe können Sie beispielsweise Daten in das Feld für den Firmennamen eingeben. Wenn Sie das Feld speichern, sucht die Anwendung automatisch nach übereinstimmenden Firmen. Wenn ein eindeutiger Treffer gefunden wird, wird die entsprechende Firma verwendet. Wenn kein Treffer oder mehrere potenzielle Treffer gefunden werden, wird ein Suchfenster angezeigt, über das Sie zusätzliche Suchläufe durchführen und die entsprechende Firma auswählen können.

Verknüpfen von Datensätzen über die Detailseite

Von der Detailseite eines Datensatzes ermöglicht die Anwendung die Durchführung folgender Schritte:

- Verknüpfen (Zuordnen) eines vorhandenen Datensatzes oder von Datensätzen.
- Erstellen eines neuen Datensatzes, der automatisch mit dem Hauptdatensatz verknüpft ist.

Neue Datensätze werden der Datenbank in dem Moment hinzugefügt, da sie mit dem ausgewählten Datensatz verknüpft werden. So wird beispielsweise eine auf der Seite "Lead-Details" erstellte Aktivität mit dem Lead verknüpft und anschließend auf den Aktivitätsseiten angezeigt.

HINWEIS: Sie können Felder auch in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite des Hauptdatensatzes bearbeiten (wenn die direkte Bearbeitung aktiviert ist). Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Aktualisierung verknüpfter Datensätze von Hauptdatensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#)" auf Seite 74).

So verknüpfen Sie einen vorhandenen Datensatz mit dem ausgewählten Datensatz

- 1 Wählen Sie den Hauptdatensatz (der Datensatz, mit dem Sie neue Datensätze verknüpfen möchten) aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Führen Sie auf der Detailseite des Datensatzes einen Bildlauf zum entsprechenden Abschnitt durch und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 3 Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld.
- 4 Dabei wird das Suchfenster mit einer Liste der verfügbaren Datensätze angezeigt.
- 5 Im Suchfenster können Sie folgende Schritte durchführen:
 - Verwenden Sie die Schnellfiltersuche zum Filtern der Liste, siehe [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
 - Klicken Sie zum Filtern der Liste auf den Link "Erweitert", ähnlich wie bei [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 49).
 - Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
 - Klicken Sie auf "Neu", um einen neuen Datensatz zu erstellen, der der Liste hinzugefügt werden soll.

- 6 Klicken Sie auf den Link "Auswählen", um die gewünschten Datensätze auszuwählen, und klicken Sie auf "OK".

In Fällen, in denen Sie mehr als einen Datensatz auswählen können, klicken Sie für den gewünschten Datensatz auf "Auswählen". Die Datensätze werden aus der Liste "Verfügbare Datensätze" in die Liste "Ausgewählte Datensätze" verschoben.

Der ausgewählte Datensatz oder die ausgewählten Datensätze wird/werden auf der Detailseite angezeigt.

So erstellen Sie einen neuen Datensatz und verknüpfen diesen mit dem ausgewählten Datensatz

- 1 Wählen Sie den Hauptdatensatz (der Datensatz, mit dem Sie neue Datensätze verknüpfen möchten) aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Führen Sie auf der Detailseite des Datensatzes einen Bildlauf zum entsprechenden Abschnitt durch und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Erstellen Sie auf der Bearbeitungsseite einen neuen Datensatz, der mit dem Hauptdatensatz verknüpft ist.

So entfernen oder löschen Sie einen verknüpften Datensatz

- 1 Wählen Sie den Hauptdatensatz aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum entsprechenden Abschnitt.
- 3 Wählen Sie in der Zeile mit dem zu entfernenden oder zu löschenden Link eine der folgenden Optionen aus dem Menü für den Datensatz:
 - **Entfernen.** Mit dieser Option wird die Zuordnung der Datensätze rückgängig gemacht, ohne einen Datensatz zu löschen.
 - **Löschen.** Mit dieser Option wird der verknüpfte Datensatz gelöscht. Ein gelöschter Datensatz wird auf die Seite "Gelöschte Elemente" verschoben und nach 30 Tagen unwiderruflich aus der Datenbank gelöscht.

Beispiele für Datensatztypen, die mit anderen Datensatztypen verknüpft sind

Die folgende Tabelle zeigt einige Beispiele für Datensatztypen, die Sie mit anderen Datensätzen in Oracle CRM On Demand verknüpfen werden können. Die Informationsspalte enthält Anweisungen dazu, wie der Datensatztyp von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus verknüpft wird.

Die Datensatztypen, die Sie mit dem von Ihnen gewählten Datensatz verknüpfen können, sind von dem Datensatztyp abhängig, mit dem Sie arbeiten, sowie von der Anpassung, die Sie oder Ihre Manager für Oracle

CRM On Demand vorgenommen haben. Wenn Sie außerdem mit einer bestimmten Edition von Oracle CRM On Demand arbeiten, wie z.B. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management oder einer branchenspezifischen Edition von Oracle CRM On Demand, können Sie zusätzliche Datensatztypen verknüpfen.

Datensatztyp	Informationen
Firma	<p>In der Standardanwendung ist der Abschnitt "Firmen" auf den Detailseiten für Personendatensätze verfügbar. Dieser Abschnitt muss dem Layout unter Umständen hinzugefügt werden:</p> <p>Um eine bestehende Firma mit einer Person zu verknüpfen und die Rolle der Firma für diese Person zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Wählen Sie auf der Seite "Firma hinzufügen" eine Firma, legen Sie ihre Rolle für diese Person fest, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Firma, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Firmenfelder (auf Seite 219).</p> <p>Wenn für die Firma mehrere Rollen festgelegt sind, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf "Rollen bearbeiten", wählen die Rollen und speichern den Datensatz.</p>
Firmenpartner	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Firmenpartner" auf den Detailseiten für Firmendatensätze angezeigt. Dieser Abschnitt muss dem Layout unter Umständen hinzugefügt werden:</p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner für diesen Datensatz zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 212).</p>
Firmenbeziehungen	Siehe Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen (auf Seite 213).
Firmenteam	Siehe Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).
Kampagnen	<p>Nur von Personendatensätzen:</p> <p>Klicken Sie zum Verknüpfen einer Kampagne auf "Hinzufügen", wählen die Kampagne aus und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Kampagnenfelder (auf Seite 173).</p>
Mitbewerber	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Mitbewerber" auf den Detailseiten der Firmen- und Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Mitbewerber für diesen Datensatz zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern</p>

Datensatztyp	Informationen
	<p>von Firmen (auf Seite 212).</p>
Personen	<p>In der Standardanwendung ist der Abschnitt "Personen" für Aktivitätsdatensätze (Aufgaben und Termine) verfügbar. Sie müssen diesen unter Umständen dem Layout hinzufügen:</p> <p>Zum Verknüpfen der primären Kontaktperson klicken Sie auf "Bearbeiten" und verknüpfen die Person. Zum Verknüpfen weiterer Personen mit der Aktivität blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Personen", klicken auf "Hinzufügen" und verknüpfen die Personendatensätze.</p> <p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Personen" auf den Detailseiten für Firmendatensätze angezeigt:</p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Person klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz.</p> <p>Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine vorhandene Person zu verknüpfen. Wählen Sie auf der Seite "Personenliste" eine Person, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Person, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Personenfelder (auf Seite 236).</p> <p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Personen" auf den Detailseiten für Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</p> <p>Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine vorhandene Person mit Ihrem Verkaufsprojektdatensatz zu verknüpfen. Wählen Sie im Personenlistenformular eine Person, definieren Sie die Kaufrolle der Person, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Person, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Personenfelder (auf Seite 236).</p> <p>Sie müssen eine Kaufrolle wählen, um die Zuständigkeiten der Person innerhalb eines Unternehmens sowie den Einfluss der Person auf Kaufentscheidungen anzuzeigen. Die Kaufrolle ist wichtig für die Analyse von Schlüsselrollen und für das Verständnis des Umfelds für die Verkaufspolitik.</p> <p>HINWEIS: Sie können dieselbe Person mit mehreren Verkaufsprojekten verknüpfen oder mehrere Personen mit demselben Verkaufsprojekt verknüpfen.</p>

Datensatztyp	Informationen
Personenbeziehungen	Siehe Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen (auf Seite 231).
Personenteam	<p>Nur von Personendatensätzen:</p> <p>Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf den Personendatensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Personenteam: Benutzer hinzufügen" den Namen und die Zugriffsberechtigungen des Benutzers für den Datensatz (im Feld "Personenzugriff"), und speichern Sie die Änderungen. Weitere Informationen zum Freigeben von Datensätzen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).</p>
Leads	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Leads" auf den Detailseiten für Kampagnendatensätze angezeigt:</p> <p>Zum Verknüpfen eines neuen Leads klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Lead bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Lead-Felder (auf Seite 192).</p>
Notizen	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Notizen" auf den Detailseiten für Datensatztypen angezeigt, die die Notizenfunktion unterstützen:</p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Notiz klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Notiz" des Datensatzes ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Hinzufügen von Notizen (auf Seite 97).</p>
Offene Aktivitäten	<p>In der Standardanwendung wird dieser Abschnitt auf den Detailseiten der meisten Datensätze angezeigt:</p> <p>Zum Verknüpfen eines neuen Termins oder einer neuen Aufgabe klicken Sie in der Titelleiste auf "Neuer Termin" oder "Neue Aufgabe". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Aktivitätsfelder (auf Seite 161).</p> <p>Sie können mehrere Aktivitäten mit dem ausgewählten Datensatz verknüpfen. Wenn einer Aktivität eine Uhrzeit zugeordnet ist, wird diese Aktivität in der Aktivitätsliste und im Kalender angezeigt.</p> <p>Benutzer, die berechtigt sind, den gewählten Datensatz anzuzeigen, können auch die mit dem Datensatz verknüpften Aktivitäten anzeigen, einschließlich solcher Aktivitäten, für die andere Personen verantwortlich sind bzw. die anderen Personen zugewiesen wurden. Weitere Informationen zum Arbeiten mit Aktivitätslisten finden Sie unter Arbeiten mit Aktivitätslisten (auf Seite 136).</p>

Datensatztyp	Informationen
Verkaufsprojekte	<p>Klicken Sie zum Verknüpfen eines neuen Verkaufsprojekts auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen in das Formular "Verkaufsprojekt bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verkaufsprojektfelder. (siehe "Verkaufsprojektfelder" auf Seite 259)</p> <p>HINWEIS: Konvertieren Sie zum Verknüpfen eines Verkaufsprojekts mit einem Lead den Lead, der der Kampagne zugeordnet ist, in ein Verkaufsprojekt. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte (auf Seite 187).</p>
Verkaufsprojektpartner	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Verkaufsprojektpartner" auf den Detailseiten für Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner für diesen Datensatz zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Verkaufsprojekten (siehe "Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte" auf Seite 246).</p>
Empfehlung	Siehe Hinzufügen von Empfehlungen (auf Seite 233).
Verwandte Lösungen	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Verwandte Lösungen" auf den Detailseiten für Lösungsdatensätze angezeigt:</p> <p>Klicken Sie zum Hinzufügen einer Lösung auf "Lösung hinzufügen", und wählen Sie im Suchfenster eine vorhandene Lösung. Sie können beliebig viele Lösungen hinzufügen. Möglicherweise möchten Sie Lösungen miteinander verknüpfen, wenn diese verwandte Informationen gemeinsam nutzen oder mit einem verwandten Thema in Zusammenhang stehen. Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Lösung auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.</p> <p>HINWEIS: Auf der Seite "Lösungsdetails" können Sie verknüpfte Serviceanfragen prüfen. Verknüpfen müssen Sie sie jedoch auf der Seite "Serviceanfragedetails".</p>
Serviceanfragen	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Serviceanfragen" auf den Detailseiten für Firmen- und Personendatensätze angezeigt:</p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Serviceanfrage klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Serviceanfrage bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Serviceanfragefelder (auf Seite 315).</p>

Datensatztyp	Informationen
Lösungen	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Lösungen" auf den Detailseiten für Serviceanfragedatensätze angezeigt:</p> <p>Klicken Sie zum Verknüpfen einer Lösung auf "Hinzufügen". Im Suchfenster können Sie auf den Link "Lösungs-ID" klicken, um eine vorhandene Lösung zu verknüpfen. Sie können auch auf "Neu" klicken, um eine neue Lösung zu erstellen. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Lösungsfelder (auf Seite 324).</p> <p>TIPP: Prüfen Sie vor dem Erstellen neuer Lösungen die Seite "Lösungsliste", um sicherzustellen, dass die Lösung nicht auf die Veröffentlichung durch Ihren Manager wartet. Im Suchfenster werden nur Lösungen angezeigt, die als "Veröffentlicht" mit dem Status "Genehmigt" gekennzeichnet sind.</p>
Team	<p>Der Abschnitt "Team" wird nicht standardmäßig auf jeder Detailseite des Datensatzes in der Standardanwendung angezeigt. Der Unternehmensadministrator kann den Abschnitt "Team" jedoch bestimmten Datensatztypen hinzufügen:</p> <p>Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf diesen Datensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Neue Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Team: Benutzer hinzufügen" den Namen des Benutzers.</p> <p>HINWEIS: Wenn der Verantwortliche des Datensatzes zu einer Gruppe gehört (vom Unternehmensadministrator festgelegt), werden die Gruppenmitglieder automatisch im Abschnitt "Teambezogene Informationen" angezeigt.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).</p>
Benutzer	<p>Der Abschnitt "Benutzer" wird nicht standardmäßig auf jeder Detailseite des Datensatzes in der Standardanwendung angezeigt. Der Unternehmensadministrator kann den Abschnitt "Benutzer" jedoch bestimmten Datensatztypen hinzufügen:</p> <p>Um einen anderen Mitarbeiter zu verfolgen, der an einer Aufgabe beteiligt ist, klicken Sie im Abschnitt "Benutzer" der Seite "Aufgabendetails" auf "Hinzufügen". Wählen Sie den Benutzer aus dem Suchfenster.</p> <p>HINWEIS: Im Gegensatz zur Team-Funktion werden die Gruppenmitglieder nicht automatisch im Abschnitt "Benutzerbezogene Informationen" angezeigt, wenn der Verantwortliche des Datensatzes zu einer Gruppe gehört (vom Unternehmensadministrator festgelegt). Die Benutzerliste hat keine Auswirkungen auf die Sichtbarkeit von Datensätzen. Sie wird ausschließlich zur Nachverfolgung verwendet.</p>

Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen

Um Felder in einem verknüpften Datensatz anhand des Hauptdatensatzes zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

- Bearbeiten Sie die Felder im verknüpften Datensatz auf der Detailseite des Hauptdatensatzes (wenn die Direktbearbeitung aktiviert ist).

In den meisten Fällen können Sie Felder in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite des Hauptdatensatzes bearbeiten. Die folgenden Feldtypen in verknüpften Datensätzen können jedoch nicht auf der Detailseite des Hauptdatensatzes bearbeitet werden:

- Felder, die nicht auf der Detailseite des verknüpften Datensatzes angezeigt werden
- Berechnete Felder, z.B. "Vollständiger Name"
- Schreibgeschützte Felder auf der Bearbeitungsseite des verknüpften Datensatzes

Wenn derselbe verknüpfte Datensatz für mehrere Hauptdatensätze angezeigt wird, können die Felder, die Teil der Beziehung sind, ebenfalls bearbeitet werden. Die Felder, die direkt zum verknüpften Datensatz gehören, können jedoch nicht bearbeitet werden. Beispiel: In der verknüpften Liste des Firmenteams für einen Firmendatensatz kann das Feld "Teamrolle" bearbeitet werden, weil das Feld Teil der Beziehung zwischen der Firma und dem Teammitglied ist. Die Felder "Nachname" und "Vorname" können dagegen nicht bearbeitet werden, weil sie zum Benutzerdatensatz (des Teammitglieds) gehören.

- Öffnen Sie die Bearbeitungsseite des verknüpften Datensatzes von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus, und aktualisieren Sie die Felder auf dieser Seite.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen verknüpften Datensatz auf der Detailseite des Hauptdatensatzes aktualisieren.

So aktualisieren Sie einen verknüpften Datensatz auf der Detailseite des Hauptdatensatzes

- Blättern Sie auf der Detailseite des Hauptdatensatzes nach unten zum gewünschten Abschnitt, und bearbeiten Sie die Felder wie gewünscht.

HINWEIS: Wenn der zu bearbeitende Datensatz nicht auf der Seite angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um alle verknüpften Datensätze dieses Typs anzuzeigen, und bearbeiten Sie die Datensatzfelder auf der Listenseite.

Weitere Informationen zur Direktbearbeitung von Feldern finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen verknüpften Datensatz von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus öffnen.

So öffnen Sie einen verknüpften Datensatz von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus

- 1 Blättern Sie auf der Detailseite des Hauptdatensatzes nach unten zum gewünschten Abschnitt.

- 2 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Datensatzes (sofern vorhanden), oder auf den Namenslink des verknüpften Datensatzes.

HINWEIS: Wenn der zu bearbeitende Datensatz nicht auf der Seite angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um alle verknüpften Datensätze dieses Typs anzuzeigen.

- 3 Aktualisieren Sie auf der Bearbeitungs- oder Detailseite des verknüpften Datensatzes, die daraufhin geöffnet wird, die Datensatzdetails.

Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensatzdetails finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

Die Seite "Favoritendatensätze"

Auf der Seite "Favoritendatensätze" werden Ihre Favoritendatensätze angezeigt. Sie können die Seite "Favoritendatensätze" aufrufen, indem Sie im Abschnitt "Favoritendatensätze" der Aktionsleiste auf "Ganze Liste anzeigen" klicken. Mit der Seite "Favoritendatensätze" können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle angezeigt werden.

Aktion	Vorgehensweise
ändern der Reihenfolge von Datensätzen	Klicken Sie in der Titelleiste "Favoritendatensätze" auf die Schaltfläche "Favoriten verwalten". Ändern Sie auf der Seite "Favoriten verwalten" die Reihenfolge der Datensätze wie gewünscht. Anschließend werden die Datensätze in der neuen Reihenfolge in der Aktionsleiste und auf der Seite "Favoritendatensätze" angezeigt.
Löschen eines Datensatzes aus der Favoritenliste	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Löschen".
Anzeigen der Details eines Datensatzes	Klicken Sie auf den Namen des Datensatzes, um die Detailseite für den Datensatz anzuzeigen.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Arbeiten mit Listen

Sie können bei vielen Datensatztypen die Anzahl der angezeigten Datensätze durch die Erstellung von gefilterten Listen beschränken. Eine gefilterte Liste zeigt eine Untergruppe von Datensätzen an, die den Kriterien der Liste entsprechen.

Oracle CRM On Demand stellt Listen mit Standardfiltern für viele Datensatztypen zur Verfügung. Diese sind auf der Homepage des Datensatzes enthalten. Benutzerdefinierte Listen, die von Ihnen oder Ihren Managern erstellt wurden, werden diesem Listenabschnitt hinzugefügt.

Wenn Sie eine gefilterte Liste wählen, wird eine Liste der Datensätze, die den Listenkriterien entsprechen, auf der Listenseite des Datensatzes angezeigt. Sie können wahlweise die ersten 25, 50, 75 oder 100 Datensätze auf der Seite gleichzeitig anzeigen. Die von Ihnen gewählte Option wird in den Listenseiten für alle Datensatztypen beibehalten, bis Sie sie wieder ändern. Wenn Sie eine Liste durchsuchen, wird der Datensatz, auf dem sich Ihr Mauszeiger befindet, durch eine Änderung der Hintergrundfarbe hervorgehoben.

Wenn die Liste mehr Datensätze enthält, als auf der Seite angezeigt werden können, geschieht Folgendes:

- Oben oder unten auf der Listenseite können Sie auf Navigationssymbole klicken, um zur nächsten, zur vorherigen, zur ersten oder zur letzten Seite der Liste zu gelangen.
- Die letzte Seite der Liste zeigt eine volle Seite mit Datensätzen an. Die Anzahl der auf der letzten Seite angezeigten Datensätze hängt von der von Ihnen zur Anzeige auf der Listenseite gewählten Datensatzanzahl ab. Daher sind möglicherweise einige Datensätze, die auf der letzten Seite angezeigt werden, auch auf der vorletzten Seite zu sehen.

Angenommen, eine Liste hat insgesamt 40 Datensätze, und Sie haben festgelegt, dass 25 Datensätze auf Ihrer Listenseite angezeigt werden. Die Datensätze werden über zwei Listenseiten hinweg angezeigt. Die erste Seite der Liste zeigt die ersten 25 Datensätze an, während auf der letzten Seite der Liste die letzten 25 Datensätze der Liste zu sehen sind. In diesem Beispiel werden 10 Listendatensätze sowohl auf der ersten als auch auf der letzten Seite der Liste angezeigt.

Von den Listenseiten aus können Sie folgende Schritte durchführen:

- Die Datensätze sortieren.
- Mehrere Datensätze auf einen Blick überprüfen.
- Nach einem Datensatz zum Überprüfen, Löschen oder Aktualisieren suchen.
- Die Felder direkt auf der Listenseite aktualisieren.
- Neue Datensätze erstellen.

HINWEIS: Einige benutzerdefinierte Felder können nicht zum Sortieren von Listen verwendet werden, da dies Auswirkungen auf die Leistung hätte.

Mithilfe des Menüs für die Datensatzebene (neben den einzelnen Datensatznamen) können Sie außerdem verschiedene Aktionen für die aufgelisteten Datensätze ausführen, wie z.B. folgende:

- Die Bearbeitungsseite für den Datensatz öffnen (durch Auswahl der Option "Bearbeiten"). Auf dieser Seite können Sie alle Felder des Datensatzes bearbeiten.
- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Einen Datensatz löschen.

Sie können weitere Filtervorgänge für die Liste ausführen, wenn sich zu viele Datensätze auf der Seite befinden. Weitere Informationen zum schnellen Filtern Ihrer Listen finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86). Sie können auch die Liste den Favoritenlisten hinzufügen, indem Sie in der Aktionsleiste auf das Favoritensymbol klicken.

Jede gefilterte Liste bezieht sich auf einen bestimmten Datensatztyp, wie z.B. "Verkaufsprojekte" oder "Firmen". Alle Mitarbeiter können gefilterte Listen zur eigenen Verwendung erstellen. Zur Erstellung von öffentlichen Listen, die allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen, muss Ihnen jedoch die entsprechende Rolle zugewiesen sein.

HINWEIS: Eine von Ihnen oder Ihren Managern erstellte Liste wird nur in der Sprache angezeigt, in der sie erstellt wurde. Wenn Sie zu einer anderen Sprache wechseln, wird die Liste nicht zu den Listen in den anderen von der Anwendung unterstützten Listen hinzugefügt. Nur die standardmäßig gefilterten Listen werden in allen Sprachen angezeigt. Wenn ein Manager aus Italien beispielsweise eine neue Liste erstellt und einige Mitarbeiter seines Teams die spanische Version des Produkts verwenden, wird ihnen die neu erstellte Liste nicht angezeigt.

Info zur Erstellung von Lesezeichen für Listenseiten

In den meisten Listen nutzen die Seiten der Liste dieselbe URL. Wenn Sie ein Lesezeichen für eine Seite innerhalb der Liste erstellen, öffnet das Lesezeichen daher die Liste immer auf der Seite, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben (dies ist normalerweise die erste Seite der Liste). Wenn Sie die URL aus dem Adressfeld einer Seite in der Liste kopieren und später in das Feld für die Browser-Adresse einfügen, wird die Liste ebenfalls auf der Seite geöffnet, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben.

Wenn Sie beispielsweise eine Liste über einen Listenlink auf der Firmenhomepage öffnen, wird die Liste auf der ersten Seite geöffnet. Wenn Sie zur dritten Seite der Liste navigieren und ein Lesezeichen für diese Seite erstellen, öffnet das Lesezeichen die Liste auf der ersten Seite (also auf der Seite, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben).

HINWEIS: Wenn Sie ein Lesezeichen für eine bestimmte Seite innerhalb einer Liste in Oracle CRM On Demand Release 18 oder früher erstellt haben, öffnet das Lesezeichen die Liste auf der Seite, auf der Sie ursprünglich das Lesezeichen erstellt haben. Wenn Sie zum Beispiel ein Lesezeichen für die fünfte Seite in einer Liste in Oracle CRM On Demand Release 18 erstellt haben, dann öffnet dieses Lesezeichen die Liste auf der fünften Seite. Wenn Sie dann jedoch zur sechsten Seite in der Liste navigieren und ein neues Lesezeichen für diese Seite erstellen, öffnet das Lesezeichen die Liste auf der fünften Seite (also auf der Seite, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste von dem Lesezeichen aus zugegriffen haben, das Sie in Oracle CRM On Demand Release 18 erstellt haben).

Listenverwaltungsoptionen

Auf der Listenseite der meisten Datensatztypen gibt es eine Menüschaltfläche mit einigen oder allen der folgenden Optionen:

- **Stapellöschvorgang.** Löscht sämtliche Datensätze aus einer Liste (siehe [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)).
- **Batch-Buchzuweisung.** Fügt Datensätze zu einem Buch hinzu oder entfernt Datensätze aus einem Buch (siehe [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern](#) (auf Seite 1354)).
- **Liste exportieren.** Exportiert eine Liste, um sie auf einem Computer zu speichern (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen](#) (auf Seite 89)).
- **Massenaktualisierung.** Aktualisiert eine Anzahl von Datensätzen gleichzeitig (siehe [Aktualisieren von Datensatzgruppen](#) (auf Seite 95)).

- **Massenbesuchsplanung.** Erstellt einen geplanten Besuch bei einem oder mehreren Kunden (siehe [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 150)).
- **Datensatzanzahl.** Zählt die Datensätze in einer Liste (siehe [Zählen von Datensätzen in Listen](#) (siehe "Datensätze in Listen zählen" auf Seite 89)).
- **Liste verfeinern.** Verfeinert eine gefilterte Liste (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81)).
- **Listenfilter anzeigen.** Zeigt die Schlüsselinformationen für eine Liste an (siehe [Die Seite "Liste anzeigen"](#) (auf Seite 88)). Sie können diese Seite auch aufrufen, indem Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf "Anzeigen" klicken.
- **Listen verwalten.** Verwaltet die Listen für einen Datensatztyp (siehe [Die Seite "Listen verwalten"](#) (auf Seite 87)).
- **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81)).
- **Liste speichern.** Speichert eine Liste. Wenn Sie auf "Liste speichern" klicken, gelangen Sie direkt zu einer Seite mit Speicheroptionen.

Zugreifen auf Listenverwaltungsoptionen

Die Navigation zu den Listenverwaltungsoptionen ist je nach Datensatztyp unterschiedlich, wie die nachfolgende Tabelle zeigt:

Datensatztyp	Schritte
Hauptdatensatztypen (auf Registerkarten)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie oben auf der Seite auf die Registerkarte des Datensatzes. 2 Klicken Sie im Abschnitt "Listen" auf eine Liste. 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus. <p>Sie können auch die Seite "Neue Liste" wie folgt aufrufen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie oben auf der Seite auf die Registerkarte des Datensatzes. 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Liste" auf die Schaltfläche "Neu". <p>HINWEIS: Kommunikationslisten sind Listen für bestimmte Typen von Aktivitäten. Verwenden Sie deshalb die Seite "Aktivitätenliste", um weitere Kommunikationslisten zu erstellen. Kommunikationslisten sind nur dann verfügbar, wenn Ihr Unternehmen das Call Center verwendet.</p>

Datensatztyp	Schritte
Aktivitäten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender". 2 Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.
Warnungen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Homepage". 2 Klicken Sie auf der Seite "Meine Homepage" im unteren Bereich des Abschnitts "Hinweise" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus. <p>HINWEIS: Wenn keine Hinweise vorhanden sind, wird der Link "Ganze Liste anzeigen" nicht angezeigt.</p>
Anhänge	<p>Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Sie über die Berechtigung "Anhänge verwalten" verfügen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin". 2 Klicken Sie auf den Link "Content Management". 3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Anhänge verwalten". 4 Klicken Sie auf der Seite "Anhänge verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste erstellen".
Benutzer	<p>Nur verfügbar, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthält.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin". 2 Klicken Sie auf den Link "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung". 3 Klicken Sie auf den Link "Benutzerverwaltung". 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.

Datensatztyp	Schritte
Produktkategorien	<p>Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Sie über die Berechtigung "Content Management" verfügen.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin".2 Klicken Sie auf den Link "Content Management".3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Produktkategorien".4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.
Produkte	<p>Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Sie über die Berechtigung "Content Management" verfügen.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin".2 Klicken Sie auf den Link "Content Management".3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Produkte".4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.

Listen mit Standardfiltern

Eine Beschreibung der Listen mit Standardfiltern finden Sie in den jeweiligen Abschnitten über das Arbeiten mit der *Datensatztyp*-Homepage. Beispiel:

- [Arbeiten mit der Leads-Homepage](#) (auf Seite 180)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage](#) (auf Seite 202)
- [Arbeiten mit der Personen-Homepage](#) (auf Seite 223)
- [Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage](#) (auf Seite 243)
- [Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage](#) (auf Seite 309)

So öffnen Sie eine Liste

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte des Datensatzes.

HINWEIS: Klicken Sie für Aktivitätslisten auf die Registerkarte "Kalender" und dann im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf "Ganze Liste anzeigen". Informationen zum Arbeiten mit Aktivitätslisten finden Sie unter [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 136).

- 2 Wählen Sie auf der "Datensätze-Homepage" im Abschnitt "Listen" die Liste aus, mit der Sie arbeiten möchten.

So ändern Sie die Reihenfolge von Listen, die auf einer Homepage angezeigt werden

Sie können folgendermaßen vorgehen oder auf einer Listenseite auf "Menü" klicken und "Listen verwalten" auswählen, um auf die Schaltfläche "Listenreihenfolge" zuzugreifen.

So ändern Sie die Reihenfolge von Listen, die auf einer Homepage angezeigt werden

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte des Datensatzes.
- 2 Klicken Sie im unteren Teil des Abschnitts "Listen" auf den Link "Listen verwalten".
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Listenreihenfolge".
- 4 Ändern Sie in der Liste "Auf Homepage anzuzeigende Listen" die Reihenfolge der Listen mit den Pfeilen.
- 5 Klicken Sie auf "Speichern".

Die Listen werden auf der "Datensätze-Homepage" in der von Ihnen festgelegten Reihenfolge angezeigt. (Auf der Homepage werden nur die ersten zehn Listen angezeigt.)

Erstellen und Optimieren von Listen

Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen erstellen oder optimieren, bestimmt Ihre Benutzerrolle wie folgt, welche Felder Sie durchsuchen können und welche Felder Sie in der Liste anzeigen können:

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie alle Felder durchsuchen und alle Felder in den zurückgegebenen Datensätzen anzeigen.

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert ist, können Sie nur die Felder durchsuchen und anzeigen, die im Layout der Detailseite angezeigt werden, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn der Unternehmensadministrator dynamische Seitenlayouts für den Datensatztyp für Ihre Benutzerrolle definiert hat, können Sie alle Felder durchsuchen und anzeigen, die auf den verschiedenen dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen sind. (*Dynamische Layouts* sind Seitenlayouts, auf denen unterschiedliche Gruppen von Feldern für unterschiedliche Datensätze desselben Datensatztyps angezeigt werden, je nach Auswahlwerten, die Sie in einem bestimmten Feld im Datensatz wählen.)

Wenn Sie jedoch eine Liste optimieren, die vor Oracle CRM On Demand Release 18 erstellt wurde, können Sie alle Felder durchsuchen und anzeigen, die bereits in der Liste enthalten waren, sowie die Felder, die im Layout der Detailseite angezeigt werden, das Ihrer Benutzerrolle zugewiesen ist.

Hinweis zu Beginn. Wenn Sie eine Liste erstellen, müssen Sie die Feld- und Werteingaben den festgelegten Kriterien entsprechend vornehmen. Sie sollten zuerst die Bearbeitungsseite für Datensätze öffnen, um die genauen Feldnamen und -werte zu notieren, wie sie in Oracle CRM On Demand verwendet werden. Andernfalls kann Ihre gefilterte Liste die korrekten Datensätze möglicherweise nicht abrufen. Alternativ dazu können Sie die Detailseite für Datensätze drucken, um die genauen Feldnamen zu ermitteln. Der Ausdruck enthält allerdings nicht die Feldwerte von Dropdown-Listen.

So richten Sie eine Liste ein

- 1 Erstellen Sie eine neue Liste, oder navigieren Sie zu der Seite "Liste verfeinern", um eine vorhandene Liste anzuzeigen.

Auf der Seite "Liste" der meisten Datensatztypen befindet sich eine Schaltfläche "Menü", die die Optionen für das Erstellen einer neuen Liste oder das Verfeinern einer vorhandenen Liste enthält. Weitere Informationen über den Zugriff auf Optionen des Listenmanagements finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

- 2 Wählen Sie auf der Seite "Neue Liste" oder der Seite "Liste verfeinern" im Abschnitt "Suchen in" eine der folgenden Optionen:

- Datensatzgruppe
- Buch

HINWEIS: Der Abschnitt "Suchen in" wird für Datensatztypen, für die es keine Verantwortlichen gibt, nicht angezeigt. Dies gilt beispielsweise für die Datensatztypen "Produkt" und "Benutzer". Die Option "Buch" ist im Abschnitt "Suchen in" nur dann verfügbar, wenn die Funktion "Buch" für Ihr Unternehmen aktiviert wurde.

- 3 Wenn Sie die Option "Datensatzgruppe" wählen, müssen Sie einen der folgenden Werte aus der Werteliste des Datensatzgruppenfeldes wählen:

- **Alle anzeigbaren Datensätze.** Beinhaltet Datensätze, für die Sie entsprechend den Festlegungen Ihrer Berichtshierarchie, der Zugriffsebene Ihrer Rolle und der Zugriffsebene für freigegebene Datensätze mindestens über Anzeigerechte verfügen.
- **Alle eigenen Datensätze.**
- **Alle Datensätze, bei denen ich Teil des Teams bin.** Enthält nur Datensätze in der gefilterten Liste, für die eine der folgenden Bedingungen gilt:
 - Sie sind der Verantwortliche für die Datensätze.
 - Die Datensätze wurden vom Verantwortlichen über die Teamfunktion für Sie freigegeben.
 - Die Datensätze wurden für Sie über die Gruppenzuweisungsfunktion für Firmen, Aktivitäten, Personen, Haushalte, Verkaufsprojekte und Portfolios freigegeben.
- **Alle Datensätze, für die ich oder meine Delegierten verantwortlich sind.**
- **Alle Datensätze, bei denen ich oder meine Delegierten Mitglied des Teams sind.**

- **Mein Standardbuch.** Ihre Standardeinstellung für die Buchauswahl entsprechend der Festlegung durch den Administrator Ihres Unternehmens.

- 4 Wenn Sie die Option "Buch" wählen, müssen Sie ein Buch, einen Benutzer oder einen Delegierten in der Buchauswahl wählen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 62).

- 5 Aktivieren Sie im Abschnitt "Unterscheidung von Groß-/Kleinschreibung auswählen" ggf. das Kontrollkästchen "Groß-/Kleinschreibung nicht beachten".

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" die Felder, für die die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet werden soll, blau markiert.

- 6 Gehen Sie im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" wie folgt vor:

- a Wählen Sie ein Feld aus der Feldliste.

Die Felder werden vorab mit den Daten der Zielsuchfelder für den Datensatztyp ausgefüllt.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Suchfelder grün angezeigt. Wenn zu Ihren Suchkriterien ein Feld gehört, das nicht für Suchvorgänge optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer.

Wenn das benötigte Adressfeld nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, wählen Sie das in der folgenden Tabelle oder in [Info über Länder- und Adresszuordnung](#) (auf Seite 1451) angezeigte entsprechende Feld.

HINWEIS: Die in dieser Tabelle aufgeführten Felder gelten möglicherweise nicht für alle Länder oder Gebietsschemas.

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Hausnummer Adresszeile 1 Chome	Hausnummer/Straße
Ku	Adresszeile 2
Etage Bezirk	Adresszeile 3
Shi/Gun	Ort
Kolonie/Abschnitt CEDEX-Code Adresszeile 4 URB Gemeinde	Postfach/Sortierungscode
Mexikanischer Staat Brasilianischer Staat Kommune Teilterritorium	Region

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Insel Präfektur Region Emirat Oblast	
Landescode Insel Postfach Postleitzahl	PLZ

- b** Geben Sie die Bedingungen, Filterwerte und Operatoren (AND, OR) ein, mit denen der Filter definiert wird.

Wenn Sie eine Liste näher definieren, sind die Felder bereits mit Kriterien ausgefüllt, die Sie näher definieren können.

Weitere Informationen zum Verwenden von Filterbedingungen finden Sie unter [Info über Filterbedingungen](#) (auf Seite 55).

TIPP: Um eine Liste von Serviceanfragen zu erstellen, denen kein Verantwortlicher zugeordnet ist, wählen Sie das Feld "Verantwortlichen-ID", die Filterbedingung "Gleich", und geben Sie keinen Wert an. Mit dieser Methode können Sie weitere Nulllisten erstellen.

ACHTUNG: Berücksichtigen Sie bei der Eingabe der Filterwerte die unter [Info über Filterwerte](#) (auf Seite 60) beschriebenen Regeln. Andernfalls werden möglicherweise nicht die richtigen Datensätze in die Liste aufgenommen.

Beispiele

Firmen: Wenn Sie eine gefilterte Liste von Firmen in Kanada mit einem jährlichen Umsatz von über \$100.000.000,00 erstellen möchten, muss das Formular folgendermaßen ausgefüllt werden:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Jährlicher Umsatz	Größer als	100000000	AND
Land	Gleich	Kanada	

Leads: Wenn Sie eine gefilterte Liste von Leads mit einem potenziellen Umsatz von über \$100.000,00 und den Bewertungen A oder B erstellen möchten, füllen Sie das Formular folgendermaßen aus:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Potenzieller Umsatz	Größer als	100000	AND
Bewertung	Kleiner als	C	

- 7** Für den Abschnitt "Spalten anzeigen" und "Sortierreihenfolge":

- a** Wählen Sie die Felder, die in den Suchergebnissen als Spalten angezeigt werden sollen, indem Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Ausgewählte Felder" verschieben. Verwenden Sie den Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeile, um die Reihenfolge der ausgewählten Felder zu ändern.

- b** Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sortieren nach" ein Standardsortierfeld und klicken Sie anschließend auf "Aufsteigend" oder "Absteigend", um eine Sortierreihenfolge auszuwählen.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Sortierfelder mit grünem Text angezeigt. Wenn Sie ein Feld wählen, das nicht als Standardsortierfeld optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer.

HINWEIS: Sie können in diesem Schritt kein Kontrollkästchenfeld als Sortierfeld wählen. Nach Erstellen der Liste können Sie jedoch auf den Spaltenkopf klicken, um die Felder anhand der Werte im Kontrollkästchen zu sortieren.

- 8** (Optional) Klicken Sie auf "Ausführen", um die Ergebnisse Ihrer Suchkriterien anzuzeigen, ohne die Liste zu speichern.

Die Listenseite mit den Ergebnissen Ihrer Suchkriterien wird angezeigt. Anschließend können Sie auf die Schaltfläche "Menü" in der Titelleiste klicken und "Liste speichern" oder "Liste näher definieren" wählen, um Ihre Liste zu speichern.

- 9** Klicken Sie auf "Speichern" und füllen Sie die Felder im Abschnitt für Speicheroptionen aus:

Feld	Kommentar
Listenname	Geben Sie einen Namen für die Liste ein (max. 50 Zeichen). Sie können beliebige Symbole oder Satzzeichen, außer Anführungsstriche (""), für Ihren Listennamen verwenden. Die erstellten Listen werden alphabetisch geordnet. Der jeweils wichtigste Begriff sollte am Anfang des Namens stehen.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung von maximal 251 Zeichen ein.
Zugriffsrechte für Listen	Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Öffentliche Listen definieren" beinhaltet, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: <ul style="list-style-type: none"> ■ Privat. Ermöglicht ausschließlich Ihnen die Anzeige von gefilterten Listen. ■ Öffentlich. Stellt die Liste allen Mitarbeitern zur Verfügung. Öffentliche Listen werden allen Mitarbeitern Ihres Unternehmens auf der Datensatz-Homepage angezeigt. ■ Rollenspezifisch. Stellt die Liste nur Benutzern mit einer bestimmten Rolle zur Verfügung.

- 1** Klicken Sie auf "Speichern und ausführen".

Die gefilterte Liste, die Sie erstellt haben, wird in der Dropdown-Liste der Titelseite dieser Seite und im Abschnitt "Listen" der "Datensätze-Homepage" angezeigt.

TIPP: Wenn eine Meldung angezeigt wird, die darauf hinweist, dass Ihre Listenanforderung abgelaufen ist, sollten Sie Ihre Listenkriterien weiter einschränken und die Anforderung anschließend wiederholen. Weitere Informationen zur Optimierung von Such- und Listenanforderungen finden Sie auf der Website "Schulungs- und Support-Center". Sie können auf diese Website zugreifen, indem Sie oben auf jeder beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support" klicken.

Filtern von Listen

Auf einer Listenseite haben Sie zwei Möglichkeiten, die Datensätze in der Liste schnell zu filtern:

- Indem Sie die Steuerelemente der Alpha-Suche zum Filtern einer bestimmten Spalte verwenden
- Indem Sie die Schnellfiltersuche verwenden

Auf Listenseiten werden die Steuerelemente für die Alpha-Suche standardmäßig angezeigt, Sie können jedoch auf das Symbol zum Ein-/Ausschalten des Filters klicken, um die Steuerelemente für die Schnellsuche anzuzeigen. Um zu den Steuerelementen der Alpha-Suche zurückzukehren, können Sie auf das ABC-Symbol klicken. Die angezeigten Suchsteuerelemente bleiben in den unterschiedlichen Sitzungen erhalten.

Für eine erweiterte Filterung können Sie die Liste auch filtern, indem Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Menü" und anschließend auf "Liste näher definieren" klicken.

Sie können die zu suchenden Datensätze auch beschränken, indem Sie ein Buch oder einen Benutzer über die Buchauswahl wählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 62).

Alpha-Suche

Mit der Alpha-Suche können Sie folgende Schritte durchführen:

- Klicken Sie auf einen Buchstaben, um nur die Datensätze anzuzeigen, die mit diesem Buchstaben beginnen.
- Geben Sie Zeichen in das Textfeld ein und klicken Sie auf "Los", um Datensätze zu suchen, die mit diesen Zeichen beginnen. Sie können Platzhalter verwenden, siehe [Info über Filterwerte](#) (auf Seite 60).
- Klicken Sie auf einen Spaltenkopf, um Datensätze auf Grundlage dieser Spalte zu sortieren. Ein Pfeil neben dem Spaltenkopf gibt an, welche Spalte sortiert wird und ob sie in auf- oder absteigender Reihenfolge sortiert wird. Datensätze werden standardmäßig unter Verwendung der Spalte ganz links als Suchbegriff gesucht.

Bei der Alpha-Suche wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt und sie hat keine Auswirkungen auf die Suchkriterien für "Liste näher definieren".

Es kann vorkommen, dass die Alpha-Leiste nicht aktiv ist (die Zeichen sind keine Hyperlinks), da die Standardsortierreihenfolge sich auf eine Spalte bezieht, bei der die Alpha-Leiste nicht funktioniert. Auf der Seite "Gelöschte Elemente" ist die Standardsortierreihenfolge beispielsweise für die Spalte "Typ" aktiv, die nicht sortiert werden kann. Aus diesem Grund ist die Alpha-Leiste nicht aktiv. Wenn Sie jedoch auf die Kopfzeile der Spalte "Name" klicken, werden die Daten sortiert und die Alpha-Leiste anschließend aktiviert.

Schnellfiltersuche

Mit der Schnellfiltersuche können Sie die Liste filtern, um Datensätze anzuzeigen, bei denen ein ausgewähltes Feld bestimmten Filterkriterien entspricht.

Im Abschnitt "Alle Ergebnisse anzeigen mit" können Sie Werte von links nach rechts in den Feldern wählen oder eingeben, um das Suchfeld, die Filterbedingung bzw. den Filterwert anzugeben (wenn für die Filterbedingung ein Wert erforderlich ist). Die in der Liste mit Filterbedingungen verfügbaren Werte variieren je nach gewähltem Suchfeld. Informationen über die verfügbaren Filterbedingungen finden Sie unter [Info über Filterbedingungen](#) (auf Seite 55).

Bei den in der Liste für Suchfelder verfügbaren Feldern handelt es sich um die Felder, die für die schnelle Suche optimiert wurden, sowie um zusätzliche Felder, die der Unternehmensadministrator angegeben hat.

Das Filterwertfeld ändert sich dem Feldtyp entsprechend. Beispielsweise wird ein Kalendersymbol angezeigt, wenn Sie ein Datum auswählen möchten, und ein Telefonsymbol wird angezeigt, wenn Sie eine Telefonnummer angeben möchten. Das Filterwertfeld ist verborgen, wenn kein Wert für die Filterbedingung erforderlich ist. Für Text- und Telefonfelder können Sie Platzhalter verwenden, siehe [Info über Filterwerte](#) (auf Seite 60).

Bei der Schnellsuche wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt und sie hat keine Auswirkungen auf die Suchkriterien für "Liste näher definieren".

So führen Sie eine Schnellfiltersuche durch

- 1 Wählen Sie ein Feld aus der Dropdown-Liste rechts neben der Beschriftung "Alle Ergebnisse anzeigen mit".
- 2 Wählen Sie eine Bedingung aus der Dropdown-Liste für Filterbedingungen.
- 3 Geben Sie ggf. einen Wert in die Dropdown-Liste für Filterwerte ein.
- 4 Klicken Sie auf "Los".

Die Seite "Listen verwalten"

Die Seite "Listen verwalten" enthält die gefilterten Listen für einen bestimmten Datensatztyp: Listen, die Sie erstellt haben, Listen, die Ihre Manager für Ihren Gebrauch erstellt haben, sowie vom System bereitgestellte Listen. Sie können die Seite "Listen verwalten" aufrufen, indem Sie auf einer Listenseite mit der Schaltfläche "Menü" die Option "Listen verwalten" wählen. Weitere Informationen über den Zugriff auf Optionen des Listenmanagements finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

Auf dieser Seite können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt werden.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen einer Liste zur Favoritenliste	Klicken Sie in der Zeile für die Liste auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen".
ändern der Reihenfolge der ersten zehn Listen auf der "Datensätze-Homepage" und in der Dropdown-Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Listenreihenfolge". Ändern Sie auf der Seite "Listenanzeigereihenfolge" die Reihenfolge der zehn Listen. Die Listen werden in der neuen Reihenfolge auf der "Datensätze-Homepage" und den Dropdown-Listen der Listenseiten angezeigt. HINWEIS: Listen, die in der Liste "Verfügbar" verbleiben, werden nicht als Optionen in Dropdown-Listen oder auf Homepages angezeigt.
Erstellen einer gefilterten Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste". Geben Sie auf der Seite "Neue Liste" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen einer Liste	Klicken Sie in der Zeile der zu löschenden Liste auf den Link "Löschen".

Aktion	Vorgehensweise
	Sie können nur Listen löschen, die Sie erstellt haben.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Aktualisieren einer Liste	Klicken Sie in der Zeile der zu aktualisierenden Liste auf den Link "Bearbeiten". Dadurch wird die Seite "Liste näher definieren" angezeigt, auf der Sie die Liste aktualisieren können. HINWEIS: Sowohl die mit der Anwendung verteilten Listen mit Standardfiltern als auch die gefilterten Listen, die gesichert wurden, bevor die Aktualisierungsfunktion verfügbar wurde, können nicht verändert werden.
Anzeigen der Schlüssel- und Filterinformationen für eine Liste	Klicken Sie in der Zeile für die Liste auf den Link "Anzeigen". Daraufhin wird die Seite "Liste anzeigen" angezeigt.

Die Seite "Liste anzeigen"

Auf der Seite "Liste anzeigen" werden folgende Informationen angezeigt:

- **Schlüsselinformationen Liste.** Name und Beschreibung der Liste sowie:
 - **Zugriffsrechte für Listen.** Die Sichtbarkeit der Liste, die angibt, ob sie privat, öffentlich oder von einer Benutzerrolle abhängig ist.
 - **Suchen in.** Die Untergruppe von Datensätzen, die zum Filtern der Liste durchsucht wird.
- **Filterinformationen** Die Felder, Filterbedingungen und Filterwerte, die zum Erstellen der gefilterten Liste verwendet werden.
- **Ausgewählte Felder.** Die Felder, die in den Suchergebnissen als Spalten angezeigt werden sollen, und die Sortierreihenfolge des Felds, das als Standardsuchfeld gewählt wurde.

Sie können die Seite "Liste anzeigen" aufrufen, indem Sie "Listenfilter anzeigen" mit der Schaltfläche "Menü" auf einer Listenseite wählen. Weitere Informationen über den Zugriff auf Optionen des Listenmanagements finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

Die Seite "Favoritenlisten"

Wenn Sie im Abschnitt "Favoritenlisten" der Aktionsleiste auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken, wird die Seite "Favoritenlisten" geöffnet, die Ihre Favoritenlisten anzeigt.

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben beschrieben, die Sie auf der Seite "Favoritenlisten" durchführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Ändern der Reihenfolge von Listen	Klicken Sie in der Titelleiste "Favoritenlisten" auf die Schaltfläche "Favoriten verwalten". Ändern Sie auf der Seite "Favoriten verwalten" die Reihenfolge der Listen wie gewünscht. Anschließend werden die Listen in der neuen Reihenfolge in der Aktionsleiste und auf der Seite "Favoritenlisten" angezeigt.
Löschen einer Liste aus der Favoritenliste	Klicken Sie in der Zeile für die zu löschende Liste auf den Link "Löschen".
Anzeigen einer Liste	Klicken Sie auf den Namen der Liste, um die Listenseite anzuzeigen, von der aus Sie mit der Liste arbeiten können.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Sie können Favoritenlisten als Web-Widget in anderen Anwendungen einbetten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einbetten von Favoritenlisten-Widgets](#) (siehe ["Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets"](#) auf Seite 707)

Datensätze in Listen zählen

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Datensätze in einer Liste gezählt werden.

So zählen Sie Datensätze in einer Liste:

- Klicken Sie auf der Seite mit Datensatzlisten auf "Menü", und wählen Sie "Datensatzanzahl".

HINWEIS: Wenn sich in der Liste mehr als 1000 Datensätze befinden, schlägt der Zählvorgang fehl, und es wird eine Nachricht angezeigt, die besagt, dass zu viele Datensätze den Suchkriterien entsprechen. Optimieren Sie Ihre Liste, wenn diese Nachricht erscheint, damit weniger Datensätze zurückgegeben werden. Wenn der Zählvorgang mehr als 30 Sekunden dauert, ist der Vorgang fehlgeschlagen. Versuchen Sie es später erneut, wenn dies der Fall ist, oder optimieren Sie die Liste, damit weniger Datensätze zurückgegeben werden. Weitere Informationen zum Optimieren von Listen finden Sie im Abschnitt [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Exportieren von Datensätzen in Listen

Sie können die Datensätze exportieren, die die von Ihnen in einer Liste festgelegten Kriterien erfüllen. Nachdem Oracle CRM On Demand die Liste der Datensätze exportiert hat, können Sie sie durch Herunterladen der Datei speichern.

HINWEIS: Oracle CRM On Demand speichert die Exportergebnisse 72 Stunden lang. Danach müssen Sie die Liste erneut exportieren.

Sie können bis zu 250 Datensätze aus einer Liste sofort exportieren. Wenn Sie diese Option wählen, werden maximal 250 der obersten Datensätze aus der Liste (auf der Basis der aktuellen Sortierreihenfolge der Liste) exportiert. Sie können auch alle Datensätze in einer Liste exportieren. Wenn Sie alle Datensätze in einer Liste exportieren, wird Ihre Exportanforderung in die Warteschlange eingereiht und als Batch Job ausgeführt.

Um Datensätze aus einer Liste exportieren zu können, muss die Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" oder "Liste - Angezeigte Felder exportieren" enthalten. Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen exportieren, bestimmt Ihre Benutzerrolle wie folgt, welche Felder Sie exportieren können:

- Wenn die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie wählen, ob alle Felder in den Datensätzen oder nur die Felder exportiert werden sollen, die in Ihrer Liste angezeigt werden.
- Wenn die Berechtigung "Liste - Angezeigte Felder exportieren" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" hingegen nicht, können Sie nur die Felder exportieren, die in Ihrer Liste angezeigt werden.

Das folgende Verfahren beschreibt das Exportieren von bis zu 250 Datensätzen in einer Liste.

So exportieren Sie bis zu 250 Datensätze in einer Liste

- 1** Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
- 2** Sortieren Sie gegebenenfalls die Liste, sodass die zu exportierenden Datensätze oben in der Liste angezeigt werden.

TIPP: Wenn Sie die Liste nach einer bestimmten Spalte sortieren möchten, klicken Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift. Klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift, um die Liste nach derselben Spalte, jedoch in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren.

- 3** Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatz auf "Menü", und wählen Sie "Liste exportieren".
- 4** Gehen Sie auf der Seite "Liste exportieren" wie folgt vor:
 - Wählen Sie im Abschnitt "Exporttyp" die Option "Sofortiger Export".
 - Wählen Sie in den Abschnitten "Zu exportierende Felder" und "Feldtrennzeichen" die gewünschten Optionen.

HINWEIS: Der Abschnitt "Zu exportierende Felder" ist nur verfügbar, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" enthält.

- 5** Klicken Sie auf "Exportieren".
- 6** Klicken Sie zum Herunterladen der Datei auf "Download".

Das folgende Verfahren beschreibt das Exportieren aller Datensätze in einer Liste.

So exportieren Sie alle Datensätze in einer Liste

- 1 Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatz auf "Menü", und wählen Sie "Liste exportieren".
- 3 Gehen Sie auf der Seite "Liste exportieren" wie folgt vor:
 - Wählen Sie im Abschnitt "Exporttyp" die Option "Export mit Warteschlange".
 - Wählen Sie in den Abschnitten "Zu exportierende Felder" und "Feldtrennzeichen" die gewünschten Optionen.

HINWEIS: Der Abschnitt "Zu exportierende Felder" ist nur verfügbar, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" enthält.
- 4 Klicken Sie auf "Exportieren".
Die Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" wird angezeigt.
- 5 Wenn sich die Exportanforderung im Abschnitt "Ausstehende Anforderungen" der Seite befindet, klicken Sie auf "Aktualisieren", um festzustellen, ob Ihre Aktualisierungsanforderung abgeschlossen ist.
- 6 Wenn sich Ihre Exportanforderung im Abschnitt "Abgeschlossene Anforderungen" der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" befindet, klicken Sie auf den Link "Liste" oder "Datensatztyp", um die Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" zu öffnen.
- 7 Wählen Sie im Abschnitt "Exportanforderung Anhang" in der Zeile mit der herunterzuladenden ZIP-Datei die Option "Download" aus dem Menü auf Datensatzebene.
Die ZIP-Datei enthält eine Textdatei für die Exportzusammenfassung und jeweils eine CSV-Datei für jeden exportierten Datensatztyp.

Die ZIP-Dateien der Listen, die als in der Warteschlange befindliche Anforderungen exportiert werden, stehen 72 Stunden nach Abschluss der Exportanforderung auf der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" zur Verfügung. Das folgende Verfahren beschreibt den Zugriff auf die ZIP-Dateien von der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" aus.

So greifen Sie auf die ZIP-Dateien von der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" aus zu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools".
- 3 Klicken Sie auf "Warteschlange für Exportanforderungen".
Die Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" mit den Details der Exportanforderungen wird angezeigt.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Abgeschlossene Anforderungen" auf den Link "Exporttyp" oder "Datensatztyp", um die Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" zu öffnen.

5 Im Abschnitt "Exportanforderung Anhang" der Seite können Sie in der Zeile mit der ZIP-Datei folgende Vorgänge ausführen:

- Wählen Sie "Download" aus dem Menü auf Datensatzebene, um die ZIP-Datei zu öffnen oder zu speichern.

Die ZIP-Datei enthält eine Textdatei für die Exportzusammenfassung und jeweils eine CSV-Datei für jeden exportierten Datensatztyp.

- Klicken Sie auf "Löschen", um die Datei zu löschen.

Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen

Sie sind für einen Datensatz verantwortlich, wenn das Feld "Verantwortlicher" Ihren Namen enthält. In der Regel können Sie alle Datensätze, für die Sie verantwortlich sind, anzeigen und bearbeiten. Sie sind verantwortlich für einen Datensatz, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Sie erstellen den Datensatz
- Der Datensatz ist Ihnen zugewiesen
- Sie gehören zu einer Gruppe, die für den Datensatz verantwortlich ist (bei der Gruppenverantwortlichkeit wird Ihr Name möglicherweise nicht im Feld "Verantwortlicher" angezeigt)

Sie können die Verantwortlichkeit für die meisten Datensätze übertragen, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Sie sind der Verantwortliche des Datensatzes
- Ein Mitarbeiter, der direkt an Sie berichtet, ist der Verantwortliche dieses Datensatzes
- Ihre Berechtigung und Zugriffsebene erlauben dies

HINWEIS: Lediglich bei Firmen-, Personen- und Verkaufsprojekt-Datensätzen können Sie die Verantwortlichkeit auch auf eine andere Person übertragen, wenn der Verantwortliche des Datensatzes Ihnen den Vollzugriff auf diesen Datensatz gewährt hat.

So übertragen Sie die Verantwortlichkeit für einen Datensatz

1 Wählen Sie den Datensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

2 Klicken Sie auf der Detailseite "Bearbeiten", um die Bearbeitungsseite zu öffnen.

HINWEIS: Wenn die Funktion zur Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiviert ist, brauchen Sie die Bearbeitungsseite nicht zu öffnen. Statt dessen können Sie das Feld "Verantwortlicher" auf der Detailseite direkt bearbeiten.

3 Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Verantwortlicher".

4 Klicken Sie im Suchfenster auf den Link "Nachname" eines anderen Mitarbeiters.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Freigeben von Datensätzen (Teams)

Bei einigen Datensatztypen können Sie einen Datensatz freigeben, sodass dieser von einem Benutzerteam angezeigt werden kann. Die folgenden Datensatztypen können für Teams freigegeben werden:

- Firma
- Akkreditierung
- Antrag
- Geschäftsplan
- Zertifizierung
- Person
- Kurs
- Benutzerdefinierte Objekte
- Geschäftsregistrierung
- Prüfung
- Haushalt
- Lead
- MDF-Anfrage
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Portfolio
- Serviceanfrage
- Sonderpreisanfrage

Bei Firmendatensätzen können Sie auch die Datensätze für Personen und Verkaufsprojekte freigeben, die mit einem bestimmten Firmendatensatz verknüpft sind.

Um einen Datensatz freizugeben, fügen Sie zunächst die Person dem Team des ausgewählten Datensatzes hinzu. Legen Sie dann die Zugriffsebene der Person für diesen Datensatz fest.

So geben Sie einen Datensatz frei

- 1 Wählen Sie den Datensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Führen Sie auf der Detailseite des Datensatzes einen Bildlauf zum Abschnitt "Team" durch, und klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen".
- 3 Klicken Sie im Fenster "Team: Benutzer hinzufügen" auf das Symbol "Suchen" neben "Benutzer".
- 4 Wählen Sie im Suchfenster einen Mitarbeiter.
- 5 Legen Sie Rollen und Zugriffsebenen fest:

HINWEIS: Je nach Datensatztyp und Einrichtung kann Ihre Anwendung von den hier erläuterten Optionen abweichen.

- a (Optional) Um die Rolle des verknüpften Datensatzes in Bezug auf den Hauptdatensatz zu erläutern, wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Teamrolle" eine Option.
- b Um für Teammitglieder die Zugriffsrechte für den Datensatztyp festzulegen, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste "Zugriff". Folgende Optionen sind standardmäßig verfügbar:
 - **Schreibgeschützt.** Benutzer können Datensätze anzeigen, jedoch nicht ändern.
 - **Bearbeiten.** Benutzer können Datensätze aktualisieren.
 - **Vollzugriff.** Benutzer können Datensätze aktualisieren oder löschen.

Ihr Unternehmensadministrator kann Teams weitere Zugriffsprofile bereitstellen.

HINWEIS: Ihre Manager haben unabhängig von der hier vorgenommenen Auswahl Vollzugriff auf die Datensätze der ihnen unterstellten Mitarbeiter (solange die Funktion "Sichtbarkeit Manager" für das Unternehmen aktiviert ist). Bei jedem Benutzer entspricht die an einer beliebigen Stelle in der Anwendung festgelegte höchste Zugriffsebene der Zugriffsebene des jeweiligen Benutzers. Weitere Informationen über Zugriffsprofile finden Sie unter [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276).

- 6 Klicken Sie auf "Speichern".
- 7 (Nur Verkaufsprojektteams) Gehen Sie wie folgt vor, um einem Teammitglied einen Teil des Verkaufsprojektumsatzes oder den gesamten Verkaufsprojektumsatz zuzuweisen:
 - a Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt für das Verkaufsprojektteam auf "Benutzer bearbeiten".
 - b Geben Sie auf der Seite "Verkaufsprojekt-Team - Benutzer bearbeiten" in das Feld "Anteil %" den Prozentsatz ein, der dem Teammitglied zugewiesen werden soll.

Der Wert im Feld "Anteil %" kann eine beliebige Zahl zwischen 0 (null) und 100 sein.

HINWEIS: Das Feld "Umsatzanteil" ist schreibgeschützt. Der Wert in diesem Feld wird anhand des Feldes "Anteil %" im Datensatz für das Verkaufsprojektteam und des Feldes "Umsatz" im Datensatz für das Verkaufsprojekt berechnet.
 - c Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Verkaufsprojektteams finden Sie im folgenden Thema:

- [Info zu Verkaufsprojektteams](#) (auf Seite 258)

Aktualisieren von Datensatzgruppen

Für die folgenden Datensatztypen können Sie die Werte in Feldern für eine Liste von Datensätzen gleichzeitig aktualisieren:

- Firmen
- Aktivitäten (Aufgaben, Termine)
- Personen
- Verkaufsprojekte
- Leads
- Serviceanfragen

Beispiel: Sie möchten den Verantwortlichen für einen Batch von Datensätzen in einen anderen Mitarbeiter ändern. Sie können diesen Vorgang ausführen, indem Sie Datensatzgruppen aktualisieren.

Sie können Werte in bis zu 50 gewählten Datensätzen gleichzeitig aktualisieren. Wenn die Liste mehr als 50 Datensätze enthält, können Sie die Aufgabe wiederholen, bis alle Datensätze aktualisiert sind. Oder Sie können Ihre Liste so verfeinern, dass sie nur die zu aktualisierenden Datensätze enthält.

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Erstellen Sie gegebenenfalls eine Liste mit den zu aktualisierenden Datensätzen. Informationen zur Erstellung und Verwendung von Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).
- Zum Aktualisieren von Datensatzgruppen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Massenaktualisierung" enthalten.

Das folgende Verfahren beschreibt das Aktualisieren gewählter Datensätze in einer Liste.

So aktualisieren Sie gewählte Datensätze in einer Liste

- 1 Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie aktualisieren möchten.
- 2 Sortieren Sie gegebenenfalls die Liste, sodass die zu aktualisierenden Datensätze oben in der Liste angezeigt werden.
TIPP: Wenn Sie die Liste nach einer bestimmten Spalte sortieren möchten, klicken Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift. Klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift, um die Liste nach derselben Spalte, jedoch in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren.
- 3 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf "Menü", und wählen Sie "Massenaktualisierung".
- 4 Deaktivieren Sie in Schritt 1 das Kontrollkästchen für Datensätze, die Sie nicht aktualisieren möchten, und klicken Sie dann auf "Weiter".

- 5 Wählen Sie in Schritt 2 die Felder, die Sie aktualisieren möchten, und geben Sie neue Werte für diese Felder ein.

Sie können bis zu fünf Felder zum Aktualisieren auf neue Werte auswählen. Um vorhandene Werte aus einem Feld zu entfernen, lassen Sie in Schritt 2 die Spalte "Wert" leer.

- 6 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Zusammenführen von Datensätzen

Wenn bei bestimmten Datensatztypen, z.B. Firmen, Personen, Leads, Serviceanfragen, Haushalten und Portfolio-Konten, doppelte Datensätze vorhanden sind, können Sie die beiden Datensätze in einem Datensatz zusammenführen.

Wenn Sie zwei Datensätze zusammenführen, geben Sie die Feldwerte der beiden Datensätze an, die in dem Datensatz enthalten sein sollen, den Sie beibehalten möchten und der als *primärer Datensatz* bezeichnet wird. Der Datensatz, der gelöscht wird, wird als *doppelter Datensatz* bezeichnet.

Beim Zusammenführen von Datensätzen ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Wenn ein Feld denselben Wert im primären Datensatz und dem doppelten Datensatz enthält, können Sie den Wert in diesem Feld während der Zusammenführung nicht ändern.
- In Feldern, die vom System aktualisiert werden, entspricht der Wert standardmäßig dem Wert des primären Datensatzes während der Zusammenführung. Sie können den Wert nicht ändern.
- Firmen- und Personenteams können nicht zusammengeführt werden. Das Team des primären Datensatzes wird beibehalten.
- Alle Datensätze, die mit dem doppelten Datensatz verknüpft sind, sind mit dem primären Datensatz verknüpft.
- Es gibt keine Duplikatprüfung für zugehörige Datensätze. Um doppelte Datensätze zu entfernen, müssen diese gelöscht werden.
- Wenn Sie Firmen zusammenführen, wird der Verantwortliche des doppelten Firmendatensatzes zum Firmenteam hinzugefügt und erhält Vollzugriff auf den primären Datensatz.

Hinweis zu Beginn:

- Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datensätze zusammenführen" beinhalten.
- Die Zugriffsebene sowohl für den primären Datensatz als auch für den doppelten Datensatz muss es Ihnen ermöglichen, den Datensatz zu löschen. Wenn die Zugriffsebene für den primären Datensatz das Löschen des Datensatzes nicht ermöglicht, ist die Schaltfläche "Datensätze zusammenführen" für den Datensatz nicht verfügbar.
- Notieren Sie sich die Namen der Datensätze, um sie beim Zusammenführen auswählen zu können.

So führen Sie zwei Datensätze zusammen

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, den Sie als primären Datensatz beibehalten möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite zum Datensatz auf die Schaltfläche "Zusammenführen".
- 3 Klicken Sie in Schritt 1 auf das Symbol "Suchen", und wählen Sie den doppelten Datensatz aus.
- 4 Überprüfen Sie in Schritt 2 die Werte für jeden Datensatz, und wählen Sie die Werte aus, die mit dem Datensatz gesichert werden sollen.

In der Spalte "Zu speichernder Wert" werden in der Standardeinstellung die Werte des primären Datensatzes angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Hinzufügen von Notizen

Bei Datensatztypen, die die Funktion "Notizen" unterstützen, gibt es zwei Optionen zum Hinzufügen einer Notiz:

- Klicken Sie auf das Notizensymbol oben rechts auf der Detailseite des Datensatzes. Dieses Symbol ist verfügbar, wenn das Nachrichten-Center für Ihr Unternehmen aktiviert ist. Mit dieser Methode können Sie Notizen zu einer Liste mit Notizen für den Datensatz hinzufügen und Notizen abonnieren, die zu einem Datensatz hinzugefügt werden.
- Klicken Sie auf "Neu" in dem Abschnitt "Notizen".

Wenn der Unternehmensadministrator das Notizensymbol verfügbar gemacht hat, ist der Abschnitt "Notizen" im Allgemeinen nicht verfügbar. Wenn jedoch der Abschnitt "Notizen" vorhanden ist, werden Notizen, die Sie zu der Liste mit Notizen hinzufügen, ebenfalls zu dem Abschnitt "Notizen" hinzugefügt.

Weitere Informationen über das Nachrichten-Center finden Sie in [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) (auf Seite 37). Weitere Informationen über die Verwendung von Notizenlisten finden Sie in [Arbeiten mit Notizenlisten](#) (auf Seite 99).

Die Methode, mit der eine Notiz erstellt wird, wirkt sich nicht auf die Zugriffsberechtigungen zu der Notiz aus.

So fügen Sie eine Notiz mit dem Notizensymbol hinzu

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite auf das Notizensymbol.
- 3 Klicken Sie auf "Neue Notiz".
- 4 In der obersten Zeile der Notiz füllen Sie den Betreff aus.
- 5 Um den Zugriff auf diese Notiz durch andere Personen zu verhindern, wählen Sie die Option "Privat".

Wenn Sie die Option "Privat" nicht aktivieren, können die Personen, die Zugriff auf diesen Datensatz haben, die Notiz anzeigen.

- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

So fügen Sie eine Notiz im Abschnitt "Notizen" hinzu

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Notizen", und klicken Sie in der Titelleiste "Notizen" auf "Neu".

- 3 Geben Sie auf der Seite "Notiz bearbeiten" den Betreff ein.

- 4 Um den Zugriff auf diese Notiz durch andere Personen zu verhindern, wählen Sie die Option "Privat".

Wenn Sie die Option "Privat" nicht aktivieren, können die Personen, die Zugriff auf diesen Datensatz haben, die Notiz anzeigen.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Die Seite "Notizenbearbeitung"

über die Seite "Notiz bearbeiten" können Sie einem Datensatz eine Notiz hinzufügen oder die Informationen einer vorhandenen Notiz aktualisieren. Auf dieser Seite werden sämtliche Felder für einen Notizendatensatz angezeigt.

Feld	Beschreibung
Betreff	Ein obligatorisches Textfeld, in das Sie eine kurze Beschreibung des Inhalts oder Zwecks der Notiz eingeben.
Persönlich	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, können andere Benutzer die Notiz nicht anzeigen. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht aktivieren, kann jeder Benutzer mit Zugriff auf diesen Datensatz die Notiz anzeigen.
Beschreibung	Der Inhalt der Notiz. Maximal 16.350 Zeichen sind zulässig. HINWEIS: Wenn Sie Notizen in Oracle CRM On Demand importieren, gelten unterschiedliche Beschränkungen (siehe Notizenfelder: Importvorbereitung (siehe " Notizfelder: Importvorbereitung " auf Seite 1584)).

Notizenseite (Liste)

Auf der Seite "Notiz" werden alle mit einem Datensatz verknüpften Notizen angezeigt. In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Notiz" aus durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer Notiz	Klicken Sie in der Titelleiste "Notizen" auf die Schaltfläche "Neue Notiz". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Notiz bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen einer Notiz	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Entf". Sie können gelöschte Elemente bis zu 30 Tage nach dem Löschen wiederherstellen.
Suchen einer Notiz	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Betreff", um die Daten zu sortieren. Klicken Sie anschließend in der Alpha-Leiste auf einen Buchstaben. Bei Notizen, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Aktualisieren einer Notiz	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Bearbeiten". Aktualisieren Sie die Informationen auf der Seite "Notiz bearbeiten", und speichern Sie den Datensatz. Sie können auch die Felder direkt bearbeiten, die auf der Seite "Notizen" angezeigt werden.
Anzeigen von Notizendetails	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Bearbeiten". Überprüfen Sie die Notizdetails auf der Seite "Notiz bearbeiten".

Arbeiten mit Notizenlisten

Wenn dieses Feature für Ihr Unternehmen aktiviert ist, enthalten die Seiten "Datensatzdetail" ein Notizensymbol oben rechts auf der Seite. Die Zahl neben dem Notizensymbol gibt die Anzahl von Notizen an, die an den Datensatz angehängt sind.

Wenn Sie auf das Notizensymbol klicken, wird eine Liste mit Notizen angezeigt. Für jede Notiz wird der Name des Benutzers angezeigt, der die Notiz erstellt hat, zusammen mit dem Betreff der Notiz oder dem ersten Teil des Notizentextes, wenn kein Betreff angegeben ist. Das Datum der Notiz wird angezeigt. Wenn die Notiz vom heutigen Tag stammt, wird die Uhrzeit angezeigt.

Über die Notizenliste können Sie folgende Schritte durchführen:

Aktion	Vorgehensweise
--------	----------------

Aktion	Vorgehensweise
Notiz anzeigen	Nehmen Sie einen Bildlauf zu der gewünschten Notiz vor.
Neue Notiz erstellen	Klicken Sie auf "Neue Notiz". Geben Sie einen Betreff in die erste Zeile ein, und klicken Sie auf "Speichern". Die Notiz wird an das Nachrichten-Center aller Benutzer gesendet, die den Datensatz abonniert haben. Aus dem Nachrichten-Center können Benutzer auf einen Link in der Notiz klicken, um zu dem Datensatz zu navigieren.
Notizen für den Datensatz abonnieren	Klicken Sie auf "Abonnieren". Weitere Informationen finden Sie unter Notizen abonnieren (auf Seite 100).
Löschen einer Notiz	Nehmen Sie einen Bildlauf zu der gewünschten Notiz vor, und klicken Sie auf "Löschen". Dadurch wird die Notiz aus dem Nachrichten-Center und den Seiten "Datensatzdetails" gelöscht.
Details des Benutzers anzeigen, der eine Notiz gesendet hat	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz und klicken Sie auf den Benutzernamen. Dabei wird die Seite "Benutzerangaben" für den Benutzer angezeigt.

Notizen abonnieren

Sie können Notizen abonnieren, die zu einem Datensatz hinzugefügt werden, sodass die Notiz an Ihr Nachrichten-Center gesendet wird, sobald ein Benutzer eine Notiz zu dem Datensatz hinzufügt. Sie können Notizen für alle Datensätze abonnieren, für die Sie Zugriffsrechte haben.

Aus dem Nachrichten-Center können Sie auf einen Link in einer Notiz zu einem Datensatz klicken, um zu dem Datensatz zu navigieren.

Weitere Informationen über das Nachrichten-Center finden Sie in [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) (auf Seite 37).

So abonnieren Sie Notizen für einen Datensatz

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite auf das Notizensymbol.

- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Abonnieren".

Die Beschriftung der Schaltfläche wird in "Abbestellen" geändert. Sie können das Abonnement stornieren, indem Sie auf die Schaltfläche "Abbestellen" klicken.

Senden von Notizen an andere Benutzer

Notizen an andere Benutzer können Sie senden, indem Sie in der Anwendung neben dem Namen eines Benutzers auf das Notizensymbol klicken. Die Notiz wird an das Nachrichten-Center des Benutzers gesendet.

Diese Funktion können Sie mit den Feldern verwenden, die mit einem Benutzernamen verknüpft sind, z.B. "Vorname", "Besitzer", "Erstellt von" und "Geändert von". Diese Felder finden Sie auf Detailseiten, in Listen und an anderen Stellen in der Anwendung.

Vom Nachrichten-Center aus können Sie auf Notizen von anderen Benutzern antworten.

In der Aktionsleiste können Sie im Abschnitt "Favoritendatensätze" Benutzerdatensätze hinzufügen. Dadurch haben Sie schnellen Zugriff auf die Benutzer, an die Sie häufig Nachrichten senden.

Weitere Informationen zur Verwendung des Nachrichten-Centers finden Sie unter [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) (auf Seite 37).

So senden Sie eine Notiz an einen anderen Benutzer

- 1 Bewegen Sie den Zeiger über das mit dem Benutzernamen verknüpfte Feld, sodass das Notizensymbol angezeigt wird.
- 2 Klicken Sie auf das Notizensymbol
- 3 Geben Sie die Notiz ein, und klicken Sie auf "Speichern".

Arbeiten mit Anhängen

Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Ihre Benutzerrolle und Ihre Zugriffsprofile konfiguriert, können Sie unter Umständen Dateien (und in einigen Fällen URLs) an verschiedene Datensatztypen anhängen. In den folgenden Themen finden Sie Anweisungen zum Anhängen von Dateien:

- Weitere Anweisungen zum Anhängen von Dateien und URLs über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" finden Sie unter [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104).
- Weitere Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze, die Anhangfelder unterstützen, finden Sie unter [Anhängen von Dateien an Datensätze mit Anhangfeldern](#) (siehe "[Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#)" auf Seite 108).

Sie finden eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte Element "Anhang" unterstützen, sowie eine Liste der Datensatztypen, die Anhangfelder unterstützen unter [Info über Anhänge](#) (auf Seite 102).

Verwandte Themen

Weitere Informationen über Anhänge finden Sie in den folgenden Themen:

- [Info über Anhänge](#) (auf Seite 102)
- [Zugehörige Elemente für Anhänge](#) (auf Seite 106)
- [Seite "Anhangliste"](#) (auf Seite 107)

Info über Anhänge

Je nach Datensatztyp und je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Oracle CRM On Demand konfiguriert hat, können Sie Dateien folgendermaßen an einige Datensätze anhängen:

- Über das zugehörige Element "Anhänge" an übergeordnete Datensätze
- Über die Anhangfelder

Info über das zugehörige Element "Anhänge"

Bei bestimmten Datensatztypen kann der Unternehmensadministrator das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" dem Seitenlayout des Datensatzes hinzufügen. Sie können dann mehrere Anhänge mit einem übergeordneten Datensatz verknüpfen. Ein Anhang, der auf diese Weise mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft ist, kann eine Datei oder einen URL enthalten.

Die folgenden Datensatztypen unterstützen das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge":

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerobjekte 01, 02 und 03
- Händler
- Fonds
- Geldmittelanforderung
- Haushalt
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Programmmitgliedschaft
- Serviceanfrage
- Lösung

Anhänge können auch mit Hinweisdatensätzen und Vertriebsphasendatensätzen verknüpft werden.

HINWEIS: Wenn Sie einen übergeordneten Datensatz löschen, mit dem Anhänge auf diese Weise verknüpft sind, werden die Anhänge ebenfalls aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht.

Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" finden Sie in folgenden Themen:

- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)
- [Zugehörige Elemente für Anhänge](#) (auf Seite 106)
- [Seite "Anhangliste"](#) (auf Seite 107)

Info über Anhangfelder

Bei den folgenden Datensatztypen können Sie eine einzelne Datei mit Anhangfeldern an einen Datensatz anhängen. Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Ihre Seitenlayouts konfiguriert hat, können die Anhangfelder in den folgenden Datensatztypen verfügbar sein:

- Benutzerobjekte 01, 02, 03, 04 und höher

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator kann auch Benutzerobjekt-Datensatztypen als zugehörige Elemente für andere Datensatztypen konfigurieren. Wenn Anhangfelder bei dem zugehörigen Benutzerobjekt-Datensatztyp verfügbar sind, können Sie eine Datei an jeden zugehörigen Datensatz anhängen. Mit derartigen Konfigurationen können Sie mehrere Dateien mit einem übergeordneten Datensatz verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Anhangskonfigurationen](#) (auf Seite 1242).

Wenn Sie jedoch einen übergeordneten Datensatz löschen, werden die verknüpften Benutzerobjekt-Datensätze und die angehängten Dateien nicht aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht.

- Bestandsprotokollbericht
- Mustertransaktion

Die folgenden Datensatztypen unterstützen auch Anhangfelder. Diese Datensatztypen können jedoch wie folgt nur als zugeordnete Elemente verwendet werden:

- Akkreditierungsanhang

Der Datensatztyp "Akkreditierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Akkreditierung" verfügbar gemacht werden.

- Antragsanhang

Der Datensatztyp "Antragsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Antrag" verfügbar gemacht werden.

- Zertifizierungsanhang

Der Datensatztyp "Zertifizierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Zertifizierung" verfügbar gemacht werden.

- Kursanhang

Der Datensatztyp "Kursanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Kurs" verfügbar gemacht werden.

- Prüfungsanhang

Der Datensatztyp "Prüfungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Prüfung" verfügbar gemacht werden.

- MDF-Anfrageanhang

Der Datensatztyp "MDF-Anfrageanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "MDF-Anfrage" verfügbar gemacht werden.

- Partnerprogrammanhang

Der Datensatztyp "Partnerprogrammanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Partnerprogramm" verfügbar gemacht werden.

■ Policenanhang

Der Datensatztyp "Policenanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Police" verfügbar gemacht werden.

■ Anhang für Sonderpreisanfragen

Der Datensatztyp "Anhang für Sonderpreisanfragen" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Sonderpreisanfrage" verfügbar gemacht werden.

HINWEIS: Wenn Sie in diesen Konfigurationen einen übergeordneten Datensatz löschen, werden die verknüpften Datensätze und die angehängten Dateien nicht aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht. Beispiel: Wenn Sie einen Datensatz "MDF-Anfrage" löschen, werden verknüpfte Datensätze "MDF-Anfrageanhang" und die Dateien, die an diese Datensätze angehängt sind, nicht aus der Datenbank gelöscht.

Einige dieser Datensatztypen sind branchenspezifisch oder spezifisch für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition und stehen möglicherweise in Ihrer Oracle CRM On Demand-Edition nicht zur Verfügung.

Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder finden Sie unter [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#) (auf Seite 108).

Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze

HINWEIS: Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge](#) (auf Seite 102) finden Sie eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

Bei Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen, können Sie Dateien und URLs an einen übergeordneten Datensatz anhängen. Nachdem eine Datei oder ein URL an einen Datensatz angehängt wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Anzeigen des Anhangs
- Einen anderen Anhang auswählen
- Für einen Dateianhang den Inhalt der Datei aktualisieren und den vorherigen Anhang durch den überarbeiteten ersetzen

Wenn Dateien an Datensätze angehängt werden, muss Folgendes berücksichtigt werden:

- Sie können komprimierte Dateien hochladen, einschließlich ZIP-Dateien.
- Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass ausführbare Dateien mit Dateierweiterungen wie EXE oder BAT angehängt werden.

HINWEIS: Wenn ein Benutzer auf eine ausführbare Datei mit einer Dateierweiterung wie EXE oder BAT klickt, wird er gefragt, ob er die Datei ausführen oder speichern möchte. Um zu verhindern, dass Benutzer auf diese Weise versehentlich eine ausführbare Datei direkt aus Oracle CRM On Demand ausführen, lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass Sie Dateien mit diesen Dateierweiterungen an Datensätze anhängen. Sie können dies jedoch umgehen, indem Sie der Datei vor dem Hochladen eine andere Dateierweiterung geben. Wenn Sie die Erweiterung einer Datei z.B. in TXT ändern, kann ein Benutzer die Datei nicht ausführen, wenn er darauf klickt. Er muss die Datei auf einem lokalen Rechner speichern, die Dateierweiterung in die entsprechende Erweiterung für die ausführbare Datei ändern und die ausführbare Datei dann ausführen.

- Jede Datei, die Sie hochladen, wird auf Viren geprüft. Wird ein Virus gefunden, wird die Datei nicht hochgeladen. Eine entsprechende Meldung wird angezeigt.
- Hochgeladene Dateien müssen kleiner als 20 MB sein. Bei einer großen Datei haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - Komprimieren Sie die Datei.
 - Teilen Sie die Datei in kleinere Dateien auf, und komprimieren Sie diese falls erforderlich.
 - Stellen Sie die Datei auf einen öffentlichen Server, und geben Sie den Pfad und Dateinamen der Datei an, anstatt sie an den Datensatz anzuhängen.

So hängen Sie eine Datei oder einen URL an einen Datensatz an

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie die Datei oder den URL hinzufügen möchten.
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Anhänge hinzufügen" oder "URL hinzufügen".
HINWEIS: Wenn Benutzer über einen öffentlichen Server auf die Datei zugreifen sollen, klicken Sie auf "URL hinzufügen" anstelle von "Anhang hinzufügen" und folgen den Anweisungen zum Hinzufügen eines URL-Anhangs, nicht denen zum Hinzufügen eines Dateianhangs.
- 3 Führen Sie auf der Seite "Anhang bearbeiten" folgende Schritte durch:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Dateianhangs auf die Schaltfläche "Durchsuchen" neben dem Feld "Datei", und wählen Sie die gewünschte Datei aus. Geben Sie zur Identifizierung des Dateianhangs einen Anzeigenamen in das Feld "Anhangname" ein.
 - Geben Sie zum Hinzufügen eines URL-Anhangs die URL-Adresse (z.B. www.crmondemand.com) in das Feld "URL" ein. Geben Sie zur Identifizierung der URL einen Anzeigenamen in das Feld "Anhangname" ein. Die maximale Länge der URL-Adresse beträgt 200 Zeichen.
HINWEIS: Wenn Sie einen Dateianhang auf einem öffentlichen Server gespeichert haben, geben Sie den Pfad und den Dateinamen in das Feld "URL" ein (Beispiel: "\\scdept\attachments\products.xls").
- 4 Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".

So zeigen Sie einen Anhang an

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, an den die Datei oder der URL angehängt ist.
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf "Anzeigen".

So wählen Sie einen anderen Anhang aus

- 1** Wählen Sie den Datensatz aus, an den die Datei oder der URL angehängt ist.
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie auf den Link "Anhangname" des zu ersetzenden Anhangs.
- 3** Führen Sie auf der Seite "Anhang bearbeiten" folgende Schritte durch:
 - Zum Anhängen einer Datei klicken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen" und wählen die neue Datei aus. Aktualisieren Sie ggf. das Feld "Anhangname".
 - Zum Anhängen eines URL geben Sie die neue URL-Adresse in das Feld "URL" ein und aktualisieren ggf. das Feld "Anhangname".
- 4** Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".
TIPP: Um zu überprüfen, ob Sie die richtigen Anhanginformationen eingegeben haben, klicken Sie so lange auf den Link "Zurück", bis Sie zur Detailseite des ursprünglichen Datensatzes zurück gelangen. Überprüfen Sie den neuen Anhangdatensatz im Abschnitt "Anhänge".

So aktualisieren Sie einen Dateianhang

- 1** Öffnen Sie den Anhang nicht in Oracle CRM On Demand, sondern an seinem ursprünglichen Speicherort.
- 2** Bearbeiten Sie die Datei, und speichern Sie sie lokal, beispielsweise auf Ihrer Festplatte.
- 3** Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 4** Wählen Sie den Datensatz aus, an den Sie die aktualisierte Datei anhängen möchten.
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 5** Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der Zeile des Dateianhangs auf "Ersetzen".
- 6** Wählen Sie im Fenster "Anhang ersetzen" die aktualisierte Datei aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Elemente für Anhänge

HINWEIS: Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge](#) (auf Seite 102) finden Sie eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für eine Datei oder einen URL beschrieben, den Sie als zugehöriges Element an einen Datensatz anhängen. Einige Felder werden auf den Detailseiten für den Datensatztyp angezeigt, an den Sie die Datei anhängen. Andere Felder werden auf der Bearbeitungsseite für Anhänge angezeigt.

Prüfen Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um sicherzustellen, dass Ihre Datei den Anforderungen für Dateigröße und Dateityp entspricht.

Feld	Beschreibung
Datei	Dieses Feld enthält bei einem Dateianhang den Pfad und Dateinamen der angehängten Datei.
Anhangname	Der Name, mit dem Sie die Datei oder den URL identifizieren möchten.
Größe (in Byte)	Die Dateigröße für einen Dateianhang. Die Dateigröße muss kleiner als 9 Megabyte (MB) sein. Wenn der Anhang ein URL ist, wird im Feld "Größe" standardmäßig der Wert 2 Kilobyte (KB) angezeigt.
Typ	Bei einem Dateianhang enthält dieses Feld den Dateityp, wie DOC bei einem Microsoft Word-Dokument. Aus Gründen des Datenschutzes und der Sicherheit lässt die Anwendung nicht zu, dass Sie Dateien mit der Dateierweiterung EXE anhängen. Bei einem URL-Anhang wird URL angezeigt.
URL	Bei einem URL-Anhang enthält dieses Feld die vollständige URL-Adresse. Die URL-Adresse darf maximal 200 Zeichen enthalten.
Erstellt von	Der Aliasname der Person, die die Datei als erste an den Datensatz anhängt. Der Wert in diesem Feld wird vom System generiert.
Geändert von	Der Name der Person, die den Datensatz aktualisiert, gefolgt von Datum und Uhrzeit der Aktualisierung. Der Wert in diesem Feld wird vom System generiert.

Seite "Anhangliste"

HINWEIS: Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge](#) (auf Seite 102) finden Sie eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

Auf der Seite "Anhangliste" werden alle Dateien und URLs angezeigt, die mit einem Datensatz verknüpft sind. Sie können die Seite "Anhangliste" aufrufen, indem Sie im Abschnitt "Anhänge" des Hauptdatensatzes auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.

In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, die Sie von der Seite "Anhangliste" aus ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Anhängen einer Datei an den Datensatz	Klicken Sie in der Titelleiste "Anhänge" auf die Schaltfläche "Anhang hinzufügen". Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Bearbeitungsseite für Anhänge ein, und speichern Sie den Datensatz.
Anhängen eines URLs an den Datensatz	Klicken Sie in der Titelleiste "Anhänge" auf die Schaltfläche "URL hinzufügen". Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Bearbeitungsseite für Anhänge ein, und speichern Sie den Datensatz.

Aktion	Vorgehensweise
Löschen eines Anhangs	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Entf". Sie können gelöschte Elemente bis zu 30 Tage nach dem Löschen wiederherstellen.
Suchen eines Anhangs	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Anhangname", um die Daten zu sortieren. Klicken Sie anschließend in der alphabetischen Leiste auf einen Buchstaben. Bei Anhangnamen, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Wählen eines anderen Anhangs als Ersatz für den aktuellen Anhang	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Ersetzen". Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anhänge eine andere Datei, und speichern Sie den Datensatz.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Sortieren der Liste der Anhänge	Klicken Sie auf den unterstrichenen Spaltenkopf, nach dem sortiert werden soll. Wenn der Spaltenkopf nicht unterstrichen ist, kann dieses Feld nicht sortiert werden.
Anzeigen des Anhangs	Klicken Sie in der Zeile des anzuzeigenden Datensatzes auf den Link "Anzeigen". Dadurch wird die Datei geöffnet oder der entsprechende URL angezeigt.

Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder

Anhangfelder werden bei Benutzerobjekt-Datensatztypen und bei bestimmten Datensatztypen unterstützt, die branchenspezifisch oder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition-spezifisch sind. Mit den Anhangfeldern können Sie eine einzelne Datei an einen Datensatz anhängen. Eine Liste der Datensatztypen, bei denen Anhangfelder unterstützt werden, finden Sie unter [Info über Anhänge](#) (auf Seite 102).

Der Unternehmensadministrator bestimmt, ob Anhangfelder auf den Seitenlayouts für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind.

Wenn Dateien an Datensätze angehängt werden, muss Folgendes berücksichtigt werden:

- Sie können komprimierte Dateien hochladen, einschließlich ZIP-Dateien.
- Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass ausführbare Dateien mit Dateierweiterungen wie EXE oder BAT angehängt werden.

HINWEIS: Wenn ein Benutzer auf eine ausführbare Datei mit einer Dateierweiterung wie EXE oder BAT klickt, wird er gefragt, ob er die Datei ausführen oder speichern möchte. Um zu verhindern, dass Benutzer auf diese Weise versehentlich eine ausführbare Datei direkt aus Oracle CRM On Demand

ausführen, lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass Sie Dateien mit diesen Dateierweiterungen an Datensätze anhängen. Sie können dies jedoch umgehen, indem Sie der Datei vor dem Hochladen eine andere Dateierweiterung geben. Wenn Sie die Erweiterung einer Datei z.B. in TXT ändern, kann ein Benutzer die Datei nicht ausführen, wenn er darauf klickt. Er muss die Datei auf einem lokalen Rechner speichern, die Dateierweiterung in die entsprechende Erweiterung für die ausführbare Datei ändern und die ausführbare Datei dann ausführen.

- Jede Datei, die Sie hochladen, wird auf Viren geprüft. Wird ein Virus gefunden, wird die Datei nicht hochgeladen. Eine entsprechende Meldung wird angezeigt.
- Hochgeladene Dateien müssen kleiner als 20 MB sein. Bei einer großen Datei haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - Komprimieren Sie die Datei.
 - Teilen Sie die Datei in kleinere Dateien auf, und komprimieren Sie diese falls erforderlich.
 - Stellen Sie die Datei auf einen öffentlichen Server, und geben Sie den Pfad und Dateinamen der Datei an, anstatt sie an den Datensatz anzuhängen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie eine Datei über Anhangfelder an einen Datensatz angehängt wird.

So hängen Sie eine Datei über Anhangfelder an einen Datensatz an

- 1 Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite für den Datensatz, an den Sie die Datei anhängen möchten, im Feld "Anhang" auf das Büroklammersymbol:



- 2 Suchen Sie die Datei, die angehängt werden soll, und wählen Sie sie.
- 3 Speichern Sie die Änderungen.

HINWEIS: Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator das Seitenlayout konfiguriert, werden auf der Seite die Felder "Anhang: Dateiname" und "Anhang: Größe (in Byte)" angezeigt. Wenn diese Felder vorhanden sind, werden der Dateiname und die Dateigröße automatisch eingetragen, wenn Sie den Datensatz speichern. Diese Felder können nicht bearbeitet werden.

Sie können eine angehängte Datei aus einem Datensatz entfernen. Wenn Sie die Datei jedoch entfernen, wird sie aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht. Sie kann dann in Oracle CRM On Demand nicht wiederhergestellt werden.

TIPP: Bevor Sie die Datei aus dem Datensatz entfernen, laden Sie sie auf Ihren lokalen Rechner oder einen anderen Server herunter und speichern sie.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Datei aus einem Datensatz entfernt wird.

So entfernen Sie eine Datei aus einem Datensatz

- 1 Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite für Datensätze auf das X-Symbol neben dem Feld "Anhang".
- 2 Bestätigen Sie, dass die Datei aus dem Datensatz entfernt werden soll.

Verwenden von Bewertungsskripten

Falls der Unternehmensadministrator Bewertungsskripte eingerichtet hat, können Sie diese Skripte aufrufen, um Informationen über Ihre Kunden- oder Verkaufsprojekte zu sammeln. Diese Informationen können dem übergeordneten Datensatz zugeordnet und später für Berichte und Analysen verwendet werden.

Sie können mithilfe der Anwendung aus folgenden Datensatztypen auf Skripte zugreifen:

- Lead (Lead-Qualifizierungsskripte)
- Person (Zufriedenheitsumfragen)
- Serviceanfrage (Anrufsskripte und Zufriedenheitsumfragen)
- Verkaufsprojekt (Verkaufsprojektbewertungen)
- Aktivität (Aktivitätsbewertung für einen Besuch, eine Aufgabe oder einen Termin)

Ihr Unternehmensadministrator kann Filter einrichten, die Ihnen bei der richtigen Bewertung einer Aufgabe behilflich sein können. Ein Lead-Bewertungsskript kann beispielsweise mit den folgenden Filtern eingerichtet werden:

- Firmenrang = Gold
- Segment = Groß
- Region = Westen

Wenn Sie dann ein Bewertungsskript aus einem Lead-Datensatz mit den entsprechenden Filterwerten heraus ausführen, wird das korrekte Lead-Bewertungsskript aufgelistet. Nachdem eine Bewertung beendet wurde, werden Daten, die der Unternehmensadministrator später im Vorlagenskript ändert, nicht mehr in den abgeschlossenen Bewertungsdatensatz übernommen. Einzige Ausnahme zu dieser Regel ist der Antwortabschnitt. Der Unternehmensadministrator kann jederzeit Daten im Antwortabschnitt bearbeiten. Solche Änderungen wirken sich auf die Detailseite der Bewertung aus, wenn Sie die Vorlagenfragen durcharbeiten.

Bevor Sie beginnen. Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#) (auf Seite 1664).

So verwenden Sie ein Bewertungsskript

- 1 Wählen Sie den Datensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Führen Sie auf der Detailseite des Datensatzes einen Bildlauf zum Abschnitt "Skript" durch, und klicken Sie auf "Hinzufügen".

- 3 Wählen Sie das Skript ggf. aus dem Suchfenster.

Wenn nur ein Skript die vom Administrator Ihres Unternehmens festgelegten Kriterien erfüllt, öffnet sich das Skript automatisch. Andernfalls müssen Sie das jeweils benötigte Skript aus dem Suchfenster wählen.

TIPP: Um das geeignete Skript zu finden, wählen Sie eine Option in der Dropdown-Liste aus, und klicken Sie auf "Los".

4 Stellen Sie auf der Seite "Skript" die Fragen an den Kunden, und geben Sie die Informationen ein.

5 Klicken Sie auf "Speichern".

Je nachdem, wie das Skript vom Administrator Ihres Unternehmens eingerichtet wurde, können folgenden Ereignisse eintreten:

- Eine Bewertung wird berechnet und mit einem Grenzwert verglichen.
- Je nachdem, ob die Bewertung höher oder niedriger als der Grenzwert ist, wird ein Ergebnis berechnet.
- Die Bewertung, die Antworten auf die Fragen und das Ergebnis werden mit dem übergeordneten Datensatz verknüpft.
- Außerdem wird das letzte Bewertungsdatum eingetragen.

Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen

Sie können einen Datensatz löschen, wenn es Ihre Zugriffsebene auf diesen Datensatz erlaubt. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Stapellöschung" beinhaltet, können Sie eine Datensatzliste löschen.

Wenn Sie einen Datensatz oder eine Datensatzliste löschen, werden die Datensätze 30 Tage lang im Bereich "Gelöschte Elemente" gespeichert. Während dieser Zeit können Sie die Datensätze wiederherstellen. Nach Ablauf der 30 Tage werden die gelöschten Elemente jedoch unwiderruflich gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.

HINWEIS: Warnungsdatsätze und deren Anhänge bilden eine Ausnahme zum normalen Löschverhalten. Sie werden nicht 30 Tage lang gespeichert, sondern sofort aus dem System gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.

Beim automatischen Löschen eines Datensatzes werden einige mit diesem Datensatz verknüpfte Datensätze ebenfalls gelöscht. Wenn Sie beispielsweise eine Firma löschen, werden sämtliche mit dieser Firma verknüpften Notizen ebenfalls gelöscht.

Wenn Sie auf den globalen Link "Gelöschte Elemente" klicken, wird die Seite "Alle Elemente" zusammen mit allen Elementen angezeigt, die gelöscht wurden. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Alle Datensätze wiederherstellen" umfasst, sehen Sie auch alle gelöschten Elemente Ihres Unternehmens.

Der übergeordnete Datensatz wird in der Liste der gelöschten Elemente angezeigt, die jeweils verknüpften Datensätze jedoch nicht. Ein verknüpfter Datensatz wird nur dann als separater Datensatz angezeigt, wenn Sie den verknüpften Datensatz *vor* dem übergeordneten Datensatz löschen.

Wenn Sie beispielsweise eine Firma mit drei verknüpften Aktivitäten löschen, wird nur der Firmendatensatz in der Liste der gelöschten Elemente angezeigt. Wenn Sie jedoch eine dieser verknüpften Aktivitäten gelöscht haben, bevor Sie die Firma selbst gelöscht haben, wird diese Aktivität in der Liste als separater Datensatz angezeigt.

Beim Wiederherstellen eines Datensatzes werden alle Datensätze, die zum Zeitpunkt des Löschens mit diesem Datensatz verknüpft waren, unter Beibehaltung der jeweiligen Beziehungen, ebenfalls wiederhergestellt. Stellen Sie immer zuerst den übergeordneten Datensatz her. Wenn Sie versuchen, einen untergeordneten Datensatz zuerst wiederherzustellen, gibt das System eine Fehlermeldung aus.

Sie können die Liste auf der Seite "Alle gelöschten Elemente" bei der Suche nach gelöschten Datensätzen verwenden. Wenn Sie einen Datensatztyp aus der Liste auswählen, beinhalten die angezeigten Datensätze alle gelöschten Notizen und Anhänge für Datensätze dieses Typs sowie alle gelöschten Datensätze dieses Typs. Allerdings findet die Regel für verknüpfte Datensätze weiterhin Anwendung. Notizen und Anhänge, die zusammen mit dem übergeordneten Datensatz gelöscht wurden, werden in der Liste nicht aufgeführt. Wenn Sie beispielsweise "Alle Firmen" in der Liste wählen, werden alle Firmennotizen und Firmenanhänge, die separat von den übergeordneten Datensätzen gelöscht wurden, sowie alle gelöschten Firmendatensätze angezeigt.

HINWEIS: Unternehmen können Daten nur in begrenztem Umfang speichern. Die unter "Gelöschte Elemente" gespeicherten Datensätze werden nicht auf das gesamte Festplattenspeicherlimit eines Unternehmens angerechnet.

So löschen Sie einen Datensatz von einer Datensatzdetailseite

- Klicken Sie auf der Datensatzdetailseite auf "Löschen".

HINWEIS: Wenn Sie die Seite "Datensatzdetail" mit einem Drilldown auf einen übergeordneten Datensatz von einer Listenseite oder einer Liste mit verwandten Datensätzen aus geöffnet haben, kehrt Oracle CRM On Demand zu der Seite zurück, von der aus Sie den Drilldown durchgeführt haben, nachdem Sie den Datensatz gelöscht haben.

So löschen Sie einen Datensatz in einer Datensatzliste

- Wählen Sie in der Zeile für den zu löschenden Datensatz die Option "Löschen" aus dem Menü auf Datensatzebene.

So löschen Sie eine Datensatzliste

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Stapel Löschung" beinhalten.

- 1 Klicken Sie auf der "Datensätze-Homepage" auf die Liste der zu löschenden Datensätze.

TIPP: Exportieren Sie die Liste, bevor Sie sie löschen. Dadurch können Sie die Daten wieder in Oracle CRM On Demand importieren, falls Sie sie versehentlich gelöscht haben.

Sie können Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt-, Lead-, Serviceanfrage- oder Aktivitätslisten löschen.

- 2 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf die Schaltfläche "Menü" und wählen Sie "Stapel Löschvorgang".
- 3 Klicken Sie auf "OK", um den Vorgang fortzusetzen.
- 4 Auf der Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgänge" klicken Sie im Abschnitt "Aktive Anforderungen" auf "Fortfahren".

HINWEIS: Wenn Sie nicht auf "Fortfahren" klicken, wird der Löschvorgang nicht durchgeführt. Sie können zur Warteschlange für Stapellöschung zurückkehren, indem Sie auf den globalen Link "Admin" und anschließend auf der "Admin-Homepage" auf den Link "Warteschlange für Stapellöschung" klicken.

- 5 Um das Protokoll für die Löschung zu überprüfen, klicken Sie im Bereich "Verarbeitete Anforderungen" auf "Protokoll".

So stellen Sie einen Datensatz wieder her

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Gelöschte Elemente".
- 2 Klicken Sie in der Zeile für diesen Datensatz auf "Wiederherstellen".

HINWEIS: Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Alle Datensätze wiederherstellen" beinhaltet, können Sie jeden im Unternehmen gelöschten Datensatz wiederherstellen.

Die folgende Tabelle enthält weitere Informationen über das Löschen von Datensätzen.

HINWEIS: Die Anhangdatensätze, die in dieser Tabelle aufgeführt werden, sind über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit übergeordneten Datensätzen verknüpft. Dateien können auch den Datensatztypen "Benutzerobjekt" sowie bestimmten Datensatztypen, die branchenspezifisch oder für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition spezifisch sind, über Anhangfelder zugeordnet werden. Wenn ein derartiger Datensatztyp als zugehöriger Datensatz in einem anderen Datensatztyp konfiguriert ist, werden die verknüpften Datensätze und angehängten Dateien nicht aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht, wenn der übergeordnete Datensatz gelöscht wird. Weitere Informationen über das zugehörige Element "Anhänge" und Anhangfelder finden Sie unter [Info über Anhänge](#) (auf Seite 102).

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Firma	<p>Sie können keine Firma löschen, die mit einem Verkaufsprojekt verknüpft ist, das sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befindet.</p> <p>Beim Löschen einer Firma werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Verkaufsprojekte ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden nicht gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Personen
Aktivität	<p>Beim Löschen einer Aktivität werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anhänge <p>Wenn Sie eine Kommunikationsaktivität löschen möchten, müssen die Berechtigungen "Unternehmen verwalten" und "Stapellöschung" für Ihre Rolle aktiviert sein.</p>

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Warnung	Hinweisdatensätze und deren Anhänge bilden hier eine Ausnahme. Sie werden nicht 30 Tage lang gespeichert, sondern sofort aus dem System gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.
Kampagne	<p>Beim Löschen einer Kampagne werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Verkaufsprojekte
Person	<p>Beim Löschen einer Person werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Notizen ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Firmen ■ Aktivitäten ■ Verkaufsprojekte
Händler	<p>Beim Löschen eines Händlers werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge
Gefilterte Liste	Gefilterte Listen können nicht gelöscht werden. Wenn Sie eine gefilterte Liste ändern möchten, müssen Sie sie löschen und eine neue erstellen.
Fonds	<p>Beim Löschen eines Fonds werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Gruppe	Wenn Sie eine Gruppe löschen, entfernt das System den Verweis auf diese Gruppe aus den Datensätzen der Gruppe und die Verantwortlichkeit für Datensätze wird dem Mitarbeiter im Feld "Verantwortlicher" zugewiesen. Dieser Vorgang kann etwas länger dauern, wenn eine große Anzahl von Datensätzen betroffen ist. Während dieses Zeitraums können Gruppenmitglieder keine Datensätze erstellen.
Haushalt	Beim Löschen des Haushalts werden keine untergeordneten Datensätze gelöscht.
Lead	<p>Beim Löschen eines Leads werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verkaufsprojekte
MedEd-Veranstaltung	<p>Beim Löschen einer MedEd-Veranstaltung werden folgende verknüpften Datensätze <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Eingeladene (Personen) <p>HINWEIS: Veranstaltungen mit dem Status "Abgeschlossen" können nicht gelöscht werden.</p>
Verkaufsprojekt	<p>Sie können kein Verkaufsprojekt in der Vertriebsphase "Abgeschlossen" löschen, da diese Informationen für historische Berichte verwendet werden. Beim Löschen eines Verkaufsprojekts werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Personen ■ Firmen

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Portfolio-Konto	<p>Beim Löschen eines Portfolios werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Personen
Produkt	<p>Sie können kein Produkt löschen. Mitarbeiter können zum Entfernen aus der Liste der verfügbaren Produkte zu den Verkaufsprojekten (als Produkte) oder Firmen (als Aktivposten) navigieren und anschließend das Kontrollkästchen "Lieferbar" auf der Seite "Produkt bearbeiten" deaktivieren.</p>
Produktkategorie	<p>Ein Benutzer, dessen Rolle "Content Management" umfasst, kann Kategorien löschen. Durch das Löschen einer Kategorie wird die Verbindung zwischen Produkt und Kategorie aufgehoben, die Produkte bleiben jedoch erhalten.</p>
Rolle	<p>Ein Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthält, kann Rollen löschen.</p> <p>Gelöschte Rollen werden nicht 30 Tage lang gespeichert, sondern sofort aus dem System gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.</p> <p>Vor dem Löschen einer Rolle müssen alle dieser Rolle zugewiesenen Benutzer einer anderen Rolle zugewiesen werden. Andernfalls lässt die Anwendung das Löschen der Rolle nicht zu.</p>
Lösung	<p>Beim Löschen einer Lösung werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lösungshistorien <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceanfragen ■ Lösungen <p>TIPP: Wenn eine Lösung Ihres Erachtens nicht mehr von Nutzen ist, jedoch einmal mit einer Serviceanfrage verknüpft war, ändern Sie den Status dieser Lösung in "Veraltet", anstatt sie zu löschen. Auf diese Weise kann Ihr Unternehmen verhindern, dass diese Lösung weiter von Ihren Kundenservicemitarbeitern verwendet wird. Sie wird jedoch für Ihr Archiv gespeichert. (Um festzustellen, ob diese Lösung verwendet wurde, rufen Sie die Seite "Lösungsdetail" auf und aktivieren den Abschnitt "Serviceanfragen", um die verknüpften Datensätze zu ermitteln.</p>

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Gebiet	<p>Ein Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung "Gebiete verwalten" enthält, kann Gebiete löschen. Gebiete lassen sich unabhängig davon, ob sie anderen Gebieten, Firmen, Verkaufsprojekten usw. zugeordnet sind, löschen.</p> <p>Die Seite "Gebietsdetail" zeigt dem Unternehmensadministrator, ob das Gebiet untergeordnete Elemente besitzt oder nicht. Der Unternehmensadministrator kann eine Abfrage nach Firma, Verkaufsprojekt usw. erstellen. Dazu verwendet er die Bedingung Gebiet = <Zu löschendes Gebiet>, um herauszufinden, ob dem Gebiet eine Firma, ein Verkaufsprojekt usw. zugeordnet ist.</p>
Fahrzeug	<p>Beim Löschen eines Fahrzeugs werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge

HINWEIS: Weitere Informationen zu verknüpften Datensätzen finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 187).

Anzeigen von Audit Trails für Datensätze

Bei Datensatztypen, die Audit Trails unterstützen, können Sie den Audit Trail anzeigen, der die Änderungen an protokollierten Feldern eines Datensatzes verfolgt.

Je nachdem, wie Ihr Unternehmensadministrator den Audit Trail für den Datensatztyp konfiguriert hat, kann es auch Folgendes anzeigen:

- Einen Eintrag für die Erstellung des Datensatzes
- Einen Eintrag für jede dieser Aktionen, wenn der Datensatz gelöscht oder wiederhergestellt wurde

HINWEIS: Wenn ein Datensatz gelöscht, aber nicht wiederhergestellt wurde, ist der Datensatz selbst nicht mehr verfügbar. Sie können die Details der Löschaktion also nicht mehr in den zugehörigen Audit Trail-Informationen anzeigen. Es gibt aber einen Eintrag für die Löschaktion im Haupt-Audit Trail des Unternehmens. Wenn der Datensatz später wiederhergestellt wird, gibt es im Haupt-Audit Trail des Unternehmens und in den Audit Trail-Informationen des Datensatzes einen Eintrag für die Löschaktion und einen Eintrag für die Wiederherstellungsaktion. Wenn Sie das Hauptprotokoll des Unternehmens anzeigen möchten, benötigen Sie für Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Zugriff auf den Haupt-Audit Trail.

Bei Änderungen an Datensätzen zeigt der Audit Trail die alten und neuen Werte in einem Feld an sowie einen Zeitstempel und den Namen des Benutzers, der die Änderung an dem Feld vorgenommen hat. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Felder - sofern vorhanden - protokolliert werden. Weitere Informationen zu Datensatztypen, die Audit Trails unterstützen, sowie eine Liste der Felder, die standardmäßig protokolliert werden, finden Sie im Abschnitt [Anpassen von Protokollen](#) (siehe "[Anpassen von Audit Trails](#)" auf Seite 1206).

Hinweis zu Beginn. Damit Sie den Audit Trail für einen Datensatztyp anzeigen können, muss Ihr Unternehmensadministrator sicherstellen, dass die Seitenlayouts für Ihre Rolle so konfiguriert sind, dass das zugehörige Audit Trail-Element im Layout der Detailseite für den übergeordneten Datensatztyp enthalten ist. Außerdem muss der Unternehmensadministrator Ihnen schreibgeschützten Zugriff auf das zugehörige Audit Trail-Element im übergeordneten Datensatztyp erteilen. Wenn das Audit Trail-Element immer noch nicht auf der Detailseite des Datensatzes angezeigt wird, nachdem der Unternehmensadministrator die Konfiguration abgeschlossen hat, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" auf der Detailseite des Datensatzes und, fügen Sie den Audit Trail als zugehörigen Informationsabschnitt hinzu. Weitere Informationen über das Bearbeiten des Layouts der Detailseite finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).

So zeigen Sie den Audit Trail für einen Datensatz an

- Blättern Sie auf der Detailseite des Datensatzes mit der Bildlaufleiste zu den Audit Trail-bezogenen Informationen.

In jeder Zeile werden das Datum, an dem der Datensatz aktualisiert wurde, die Person, die die Aktualisierung durchgeführt hat, und die neuen und alten Werte im protokollierten Feld angezeigt.

HINWEIS: Jeder Audit Trail-Datensatz enthält die Details zur Änderung an nur einem Feld. Audit Trail-Datensätze von Änderungen werden nur für protokollierte Felder angezeigt. Wenn ein Benutzer also einen Datensatz speichert, nachdem er zwei Felder geändert hat, aber nur eines dieser Felder protokolliert wird, wird nur für die Änderung am protokollierten Feld ein Audit Trail-Datensatz angezeigt. Die Details der Änderung an dem anderen Feld werden nicht angezeigt.

Info über Duplikate beim Erstellen von Datensätzen

Wenn ein Datensatz bereits vorhanden ist, zeigt Oracle CRM On Demand beim Erstellen eines Datensatzes bei vielen Datensatztypen eine Warnmeldung an. Der vorhandene Datensatz kann in Ihren aktuellen Unternehmensdatensätzen vorliegen. Beim Auftreten einer Warnmeldung über doppelte Datensätze brechen Sie das Erstellen des neuen Datensatzes ab, suchen den vorhandenen Datensatz und aktualisieren diesen.

Bei den folgenden Datensatztypen führt Oracle CRM On Demand keine Prüfung auf doppelte Datensätze durch, wenn Sie einen neuen Datensatz über die Benutzeroberfläche erstellen:

- Aktivität
- Firmenumsatz
- Bewertung
- Person
- Personenumsatz
- Benutzerobjekt 01, 02, 03, 04 und höher
- Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
- Haushalt
- Lead
- Notiz

- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Produkt mit Sonderpreisgestaltung

HINWEIS: Durchsuchen Sie die Liste der Datensätze, bevor Sie einen neuen Datensatz hinzufügen, um sicherzugehen, dass der Datensatz noch nicht vorhanden ist.

In der folgenden Tabelle werden die Felder aufgeführt, mit denen bestimmt wird, ob ein Datensatz doppelt vorhanden ist, wenn der Datensatz über die Benutzeroberfläche erstellt wird.

HINWEIS: In [Info über Datensatzduplikate und externe IDs](#) (auf Seite 1471) wird beschrieben, wie Datensatzduplikate beim Importieren von Datensätzen ermittelt werden.

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Firma	Firmenname und Firmenstandort
Firmenmitbewerber	Mitbewerbername
Firmenpartner	Partnername
Person Termin	Personenname
Benutzer Termin	Benutzername
Anhänge	Dateiname
Geschäftsplan	Plannamen, Typ, Status und Zeitraum
Kampagne	Quellcode
Kampagnenadressat	Person
Zielsetzung	Zielsetzungsname, Typ, Status und Zeitraum
Verkaufsprojekt	Verkaufsprojektnamen und Firma
Verkaufsprojektmitbewerber	Mitbewerbername
Verkaufsprojektpartner	Partnername
Planfirma	Firmen- und Geschäftsplan
Planperson	Kontaktname und Name des Geschäftsplans
Planverkaufsprojekt	Geschäftsplan und Verkaufsprojekt
Produkt	Produktname
Produktkategorie	Kategorienamen
Serviceanfrage	Servicenummer HINWEIS: Die Servicenummer wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Lösung	Titel

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Person für Aufgabe	Personenname
Benutzer nach Aufgabe	Benutzername
Team	Benutzername
Benutzer	Benutzer-ID und Unternehmens-Anmelde-ID
Verwaltung der Beziehungen mit Geschäftspartnern	
Akkreditierung	Akkreditierungsname
Akkreditierungsanfrage	Akkreditierungsname, Partnername und Anfragedatum
Antrag	Antrags-ID HINWEIS: Die Antrags-ID wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Zertifizierung	Zertifizierungsname
Zertifizierungsanfrage	Zertifizierungsname, Kontaktnamen und Anfragedatum
Kurs	Kursname
Kursregistrierung	Kursname, Kandidatenname und Registrierungsdatum
Geschäftsregistrierung	Name und Hauptpartner
Prüfung	Prüfungsname
Prüfungsregistrierung	Prüfungsname, Kandidatenname, Verantwortlicher und Prüfungsdatum
Fonds	Fonds-ID HINWEIS: Oracle CRM On Demand übernimmt automatisch die Zeilen-ID des Datensatzes in das Feld "Fond-ID". Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Geldmittelanforderung	Anfragenamen und Anfragedatum
MDF-Anfrage	Anfragenamen und Anfragedatum
Partner	Partnername und Standort
Partnerprogramm	Partnerprogrammnamen
Preisliste	Preislistenname und -typ
Preislistenposition	Preisliste, Produkt und Typ
Sonderpreisanfrage	Anfragenamen und Anfragedatum
Life Sciences	

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Zuordnung	Zuordnungstyp, Musterabgabe stoppen, Muster und Verantwortlicher
Person - Günstigste Anrufzeit	Tag, Startzeit, Endzeit, Adresse und Vollständiger Name – Person
Staatliche Zulassung für Person	Lizenznummer und Vollständiger Name – Person
Bestandsprotokollbericht	Typ, Status, Ursache, Abschlussdatum, Bestandsperiode und Benutzer-Anmelde-ID des Verantwortlichen
Bestandsperiode	Anfangsdatum, Aktiv, Abgestimmt und Verantwortlicher
MedEd-Veranstaltung	Enddatum und Name
Antwort auf Nachricht	Antwort, Endzeit, Startzeit, Folgenummer, Folgeaktivitäten und Lösungs-ID
Nachrichtenplan	Name, Obligatorische Ausschlussklausel, Sperrsequenz, Folgeaktivitäten aktivieren, Status, Typ, Produktname und Verantwortlicher
Nachrichtenplanposition	Ausschlussklauseltext, Folgenummer, Typ, Übergeordneter Nachrichtenplan und Lösungsname
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Typ, Übergeordnetes MP-Element und Lösungsname
Besprochene Produkte	Indikation und Produkt
Abgegebene Werbeatikel	Menge und Produkt
Musterausschlussklausel	Ausschlussklauseltext und Status
Abgegebenes Muster	Menge und Produkt
Musterbestand	Anfangssaldo, Bestandsperiode und Muster
Mustercharge	Chargennr., Ablaufdatum, Bestellbar und Muster HINWEIS: Das Feld "Bestellbar" gehört zu dem Produkt, das dem Muster zugeordnet ist.
Mustertransaktion	Name, Datum und Typ
Signatur	Signatursteuerung und Aktivität
Transaktionselement	Menge, Zeilennummer, Transaktionsnr. und Muster
Vermögensverwaltung	
Finanzkonto	Finanzkonto
Kontoinhaber	Firma, Name Kontoinhaber, Konto und Rolle
Kontoanteile	Konto, Finanzprodukt und Name Kontoanteile

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Finanzplan	Finanzkonto, Finanzplanbezeichnung und Typ
Finanzprodukt	Finanzproduktname
Finanztransaktion	Finanzkonto, Finanzprodukt und Transaktions-ID
Portfolio	Kontonummer und Produkt
Versicherung	
Brokerprofil	Partner, Brokerprofil – Jahr und Brokerprofil – Name.
Anspruch	Anspruchsnummer und Police
Deckung	Deckungsname, Deckung und Police
Schaden	Anspruchsnummer, Versicherungsobjekt und Schadensname
Versicherungsobjekt	Typ, Police und Folgennummer
Beteiligte Partei	Anspruchsnummer, Person und Rolle
Police	Policennummer
Policeninhaber	Police, Rolle
Automotive	
Händler	Name
Finanzinformationen	Finanzdetailnr. HINWEIS: Die Finanzdetailnr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Fabrikat	Fabrikat
Verkaufshistorie	Verkaufszahl HINWEIS: Die Verkaufshistoriennr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Öffnungszeiten	Tag und Zeitpunkt der Öffnung
Servicehistorie	Servicehistoriennr. HINWEIS: Die Servicehistoriennr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Servicezeiten	Tag und Zeitpunkt der Öffnung
Gebiet	Name
Fahrzeug	Fahrgestellnummer

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Fahrzeug - Person	Benutzername

Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden

Mit Ausnahme der Bearbeitungsseiten können Sie auf allen Seiten die angezeigten Informationen drucken. Alle unwesentlichen Schnittstellenelemente und Links werden nicht mit der Seite ausgedruckt.

So drucken Sie die Informationen auf der Seite aus

- 1 Klicken Sie auf den Link "Druckversion".
- 2 Klicken Sie im Fenster auf den Link "Drucken".
- 3 Passen Sie im Fenster "Drucken" die Druckereinstellungen so an, dass die Seite im Querformat gedruckt wird.
Im Querformat wird die Darstellung der Daten auf der gedruckten Seite optimiert.
- 4 Folgen Sie zum Drucken des Berichts den Anweisungen auf dem Bildschirm.

Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen

Die Seite "Serviceinformationen" enthält Informationen zu geplanten und zuletzt ausgeführten Instandhaltungssitzungen für Ihre Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung und -Staging-Umgebung. Die *Produktionsumgebung* ist die Umgebung, in der Ihr Unternehmen seine Arbeit in Oracle CRM On Demand ausführt. Die *Staging-Umgebung* ist in der Regel eine Kopie der Produktionsumgebung, die zu Testzwecken verwendet werden kann, um z.B. Konfigurationsänderungen vor ihrer Anwendung in der Produktionsumgebung zu testen oder um Patches vor ihrer Anwendung in der Produktionsumgebung zu testen.

Die Seite "Serviceinformationen" enthält auch Informationen zur Verfügbarkeit Ihrer Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung in den letzten Monaten.

Das folgende Verfahren beschreibt das Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen.

So zeigen Sie Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen an

- Scrollen Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand ganz nach unten, und klicken Sie auf "Serviceinformationen", um die Seite "Serviceinformationen" zu öffnen.

Im Abschnitt "Versionsinformationen" auf der Seite "Serviceinformationen" werden Details zur Versionsstufe, zu Patches usw. angezeigt, die in der Oracle CRM On Demand-Umgebung angewendet werden, bei der Sie aktuell angemeldet sind. Diese Informationen werden von Oracle zur Fehlerbeseitigung verwendet. Möglicherweise werden Sie zur Angabe dieser Informationen aufgefordert, wenn Sie Unterstützung bei Oracle anfordern.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die im Abschnitt "Produktverfügbarkeit - Informationen" der Seite angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Monat	Der Kalendermonat, für den die Verfügbarkeitsinformationen bereitgestellt werden.
Verfügbarkeit (%)	Die Zeit (in Prozent) während des angegebenen Monats, in der die Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung verfügbar war. HINWEIS: Verfügbarkeitsinformationen werden ungefähr in der Mitte des Monats für den vorherigen Kalendermonat bereitgestellt. In seltenen Fällen können die Verfügbarkeitsinformationen nach ihrer ersten Bereitstellung geändert werden.

Auf der Seite "Serviceinformationen" werden die Informationen zum Instandhaltungsplan für die Produktionsumgebung und die Staging-Umgebung in zwei separaten Abschnitten angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt einige der Informationen, die in den Instandhaltungsplanabschnitten der Seite angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Instandhaltungsdatum	Das Datum für die Instandhaltungssitzung. Daten, die in der Zukunft liegen, zeigen geplante Instandhaltungssitzungen an und können geändert werden.
Voraussichtliche Startzeit	Die voraussichtliche Zeit für den Start der Session. Die angezeigte Zeit entspricht der Ortszeit.
Voraussichtliche Dauer (Stunden)	Die voraussichtliche Dauer der Session in Stunden.
Instandhaltungstyp	Der Typ der ausgeführten oder auszuführenden Instandhaltung, z.B. Standardinstandhaltung oder Patch-Installation. HINWEIS: Wenn das Datum für die Instandhaltungssitzung in der Zukunft liegt, können die Informationen zum Instandhaltungstyp geändert werden.
Letzte Aktualisierung	Das Datum, an dem die Informationen für die Instandhaltungssitzung zuletzt geändert wurden.

HINWEIS: Über den Link "Diagnose" auf der Seite "Serviceinformationen" können Sie auf Diagnoseinformationen zugreifen. Aus Sicherheitsgründen sind die Informationen verschlüsselt. Wenn Sie bei Oracle Unterstützung anfordern, werden Sie möglicherweise dazu aufgefordert, auf den Diagnoselink zu klicken und die verschlüsselten Informationen an Oracle CRM On Demand Customer Care zu senden.

Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID vergessen, können Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite anfordern, dass Ihnen die Information in einer E-Mail zugesendet wird. Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen, können Sie die Zurücksetzung Ihres Kennworts ebenfalls auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite anfordern, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen".

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID und Ihr Kennwort vergessen, können Sie die Benutzer-Anmelde-ID abrufen und diese Information dann zusammen mit den Sicherheitsfragen, die Sie in Oracle CRM On Demand eingerichtet haben, zum Zurücksetzen des Kennworts verwenden.

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID abrufen oder Ihr Kennwort zurücksetzen, beachten Sie Folgendes:

- Zum Abrufen Ihrer Benutzer-Anmelde-ID müssen Sie die E-Mail-Hauptadresse kennen, die in Ihrem Benutzerdatensatz in Oracle CRM On Demand gespeichert ist. Wenn Sie Probleme beim Abrufen Ihrer Benutzer-Anmelde-ID haben, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator, um die E-Mail-Hauptadresse zu prüfen.
- Zum Zurücksetzen Ihres Kennworts müssen Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID kennen. Wenn Sie also Ihr Kennwort und die Benutzer-Anmelde-ID vergessen, müssen Sie zuerst Ihre Benutzer-Anmelde-ID abrufen und diese Information dann zum Zurücksetzen Ihres Kennworts verwenden.
- Zum Zurücksetzen Ihres Kennworts müssen Sie die Antworten auf die Sicherheitsfragen kennen, die Sie in Oracle CRM On Demand eingerichtet haben.
- Jedes Mal, wenn Ihre Benutzer-Anmelde-ID an Sie gesendet wird, wird ein Eintrag in dem Audit Trail Ihres Benutzerdatensatzes erstellt.
- Jedes Mal, wenn Sie Ihr Kennwort zurücksetzen, wird ein Eintrag in dem Audit Trail Ihres Benutzerdatensatzes erstellt.

So rufen Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID ab

- 1 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Eine Option wählen" auf den Link "Ich habe meine Benutzer-Anmelde-ID vergessen".
- 3 Geben Sie die E-Mail-Hauptadresse ein, die in Ihrem Benutzerdatensatz in Oracle CRM On Demand gespeichert ist, und klicken Sie auf "Los".

Je nach eingegebener E-Mail-Adresse geschieht Folgendes:

- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse syntaktisch korrekt ist, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Sonst wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse die korrekte Hauptadresse in Ihrem Benutzerdatensatz ist, wird eine E-Mail mit Ihrer Benutzer-Anmelde-ID an die E-Mail-Adresse gesendet.
- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse syntaktisch korrekt ist, jedoch nicht die Hauptadresse in Ihrem Benutzerkonto ist, wird keine E-Mail an Sie gesendet. Wenden Sie sich in diesem Fall an den Unternehmensadministrator, um die korrekte E-Mail-Hauptadresse zu prüfen.

HINWEIS: Wenn Sie mehr als ein Konto in Oracle CRM On Demand haben, wird die aktive Benutzer-Anmelde-ID für jedes Konto in der E-Mail aufgenommen, es sei denn, das Konto ist nur für Single Sign-On konfiguriert. Wenn Sie nicht wissen, ob das Konto nur für Single Sign-On konfiguriert ist, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

Wenn Sie die E-Mail mit der Benutzer-Anmelde-ID erhalten und Ihr Kennwort kennen, können Sie zur Anmeldeseite zurückkehren und sich wie üblich bei Oracle CRM On Demand anmelden.

HINWEIS: Sie können Ihre Benutzer-Anmelde-ID maximal drei Mal innerhalb von 24 Stunden anfordern.

Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen, können Sie es wie im Folgenden beschrieben zurücksetzen.

So setzen Sie Ihr Kennwort zurück

- 1** Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?".
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Eine Option wählen" auf den Link "Ich habe mein Kennwort vergessen".
- 3** Geben Sie auf der Seite "Kennwort vergessen" Ihre Benutzer-Anmelde-ID ein, und klicken Sie auf "Los".
Wenn Sie die korrekte Benutzer-Anmelde-ID eingeben, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Daraufhin erhalten Sie eine E-Mail, die einen temporären Link zu Oracle CRM On Demand enthält.
- 4** Klicken Sie auf den temporären Link in der E-Mail, um auf Oracle CRM On Demand zuzugreifen.
HINWEIS: Der Unternehmensadministrator bestimmt, wie lange der temporäre Link gültig bleibt und wie oft Sie versuchen können, sich mit dem temporären Link anzumelden.
- 5** Geben Sie auf der Seite "Kennwort zurücksetzen" die Antworten auf Ihre Sicherheitsfragen ein, und klicken Sie auf "Weiterleiten".
- 6** Geben Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" ein neues Kennwort in das Feld "Neues Kennwort" ein. Geben Sie dieses Kennwort anschließend im Feld "Neues Kennwort bestätigen" erneut ein.
- 7** Klicken Sie auf "Speichern", um das neue Kennwort zu speichern.

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator bestimmt, wie oft Sie Ihr Kennwort in einem bestimmten Zeitraum zurücksetzen können.

Info über die Dauer der Oracle CRM On Demand-Session

Ihr Unternehmensadministrator kann die maximale Dauer für eine aktive Oracle CRM On Demand-Session für Ihr Unternehmen festlegen. Wenn der Unternehmensadministrator die maximale Dauer auf null (0) setzt, gibt es für die Dauer einer aktiven Session keine zeitliche Beschränkung.

Wenn Ihre interaktive Benutzer-Session die angegebene maximale Dauer erreicht, werden Sie bei der nächsten Aktion, die Sie in Oracle CRM On Demand ausführen, z.B. Klick auf einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche, auf die Anmeldeseite weitergeleitet. Sie müssen sich dann erneut anmelden, um auf die Seite zu gelangen, auf die Sie zugreifen wollten. Wenn Sie Web Services verwenden und die Zeit der

aktiven Session überschritten wird, muss der Web Services-Client die Authentifizierung erneut vornehmen, damit Web Services weiterverwendet werden kann.

Info über gleichzeitige Sessions in Oracle CRM On Demand

Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, ob gleichzeitige Sessions erlaubt sind. *Gleichzeitige Sessions* treten auf, wenn dieselben Benutzerzugangsdaten bei der Anmeldung für Oracle CRM On Demand mehr als einmal in verschiedenen Browsern gleichzeitig verwendet werden. Es werden nur interaktive Benutzer-Sessions gezählt. Verbindungen zu Oracle CRM On Demand über Web Services- oder Desktop-Clients werden beim Zählen von gleichzeitigen Sessions nicht berücksichtigt.

Ihr Unternehmensadministrator legt fest, ob gleichzeitige Sessions erlaubt sind. Die folgende Tabelle zeigt das Verhalten, das Benutzer sehen, wenn sie versuchen, sich bei Oracle CRM On Demand mit ihren Benutzerzugangsdaten anzumelden, die bereits für mindestens eine vorhandene Session verwendet werden (je nachdem, welche Option Ihr Unternehmensadministrator gewählt hat).

Option	Verhalten
Mit Benachrichtigung genehmigen	<p>Die neue Session wurde genehmigt. Wenn sich der Benutzer für die neue Session anmeldet, wird Folgendes geschehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In der neuen Session erscheint eine Nachricht auf der Oracle CRM On Demand-Seite, die besagt, dass mindestens eine gleichzeitige Session vorhanden ist. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen. ■ In jeder vorhandenen gleichzeitigen Session erscheint eine Nachricht auf der Oracle CRM On Demand-Seite, die besagt, dass eine gleichzeitige Session gestartet wurde, sobald der Benutzer eine Aktion in Oracle CRM On Demand ausführt, z.B. Klick auf einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen.
Ohne Benachrichtigung genehmigen	Die neue Session wurde genehmigt. Es liegt keine Benachrichtigung in einer neuen oder einer vorhandenen Session vor, die besagt, dass eine gleichzeitige Session vorhanden ist.
Vorhandene Session verhindern und beenden	<p>Die neue Session wurde genehmigt, die vorhandene Session wurde jedoch beendet. Wenn sich der Benutzer für die neue Session anmeldet, wird Folgendes geschehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In der neuen Session erscheint auf der Oracle CRM On Demand-Seite eine Nachricht, die besagt, dass eine andere Session mit denselben Zugangsdaten beendet wird. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen. ■ In der ursprünglichen Session wird der Benutzer bei der nächsten Aktion, die er in Oracle CRM On Demand ausführt, z.B. Klick auf

Option	Verhalten
	einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche, auf die Anmeldeseite weitergeleitet. Es wird eine Nachricht angezeigt, die besagt, dass die Session beendet wurde, da ein anderer Benutzer sich mit denselben Zugangsdaten angemeldet hat.

Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand

Details zu den Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand finden Sie auf der [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>.

Release Notes für Oracle CRM On Demand

Mit jedem Release von Oracle CRM On Demand werden eine Reihe von Release Notes bereitgestellt. In den Release Notes werden geringfügige Änderungen an Oracle CRM On Demand beschrieben, die das bestehende Verhalten oder die Benutzeroberfläche ändern. Die Release Notes werden auf der Website für das Schulungs- und Support-Center bereitgestellt, auf die Sie über den Link "Schulung und Support" oben auf den jeweiligen Seiten in Oracle CRM On Demand zugreifen können.

Kontaktaufnahme mit Oracle

Oracle bietet eine Vielzahl von Services an und freut sich über Ihre Anregungen zu dieser Anwendung. Nutzen Sie die folgenden Ressourcen, um folgende Schritte durchzuführen:

- Verbesserungsvorschläge für dieses Produkt, unsere Dienstleistungen oder Prozesse können unter <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/> eingegeben werden.
- Begleitmaterial oder Informationen zu unseren neuen Produkten oder Verkaufsaktionen können unter <http://www.crmondemand.com/> angefordert werden.
- Verbesserungsvorschläge für die Onlinehilfe können per E-Mail an siebeldoc_ww@oracle.com gesendet werden.

Oracle CRM On Demand beenden

VORSICHT: Bevor Sie Oracle CRM On Demand beenden, müssen Sie alle Informationen explizit speichern und alle offenen Fenster schließen, darunter auch die Formulare für die Erstellung neuer Datensätze. Wenn Sie Oracle Contact On Demand, die Call Centre-Anwendung, verwenden, müssen Sie Ihren Arbeitsstatus vor der Abmeldung auf "Nicht verfügbar" setzen.

So beenden Sie Oracle CRM On Demand:

- Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Oracle CRM On Demand-Seite auf "Abmelden".

Wenn Sie Ihr Browser-Fenster schließen, um Oracle CRM On Demand zu beenden, dann bleibt Ihre Sitzung bis zum Timeout offen. Das Timeout-Intervall ist typischerweise auf 10-15 Minuten eingestellt.

HINWEIS: Wenn Sie sich als anderer Benutzer anmelden möchten, klicken Sie oben rechts auf den Link "Abmelden". Wenn Sie sich nicht explizit abmelden, wird die Browser-Instanz nicht geschlossen, und es werden dieselben Ansichten und Daten wie bei der Anmeldung des ersten Benutzers angezeigt.

2 Kalender und Aktivitäten

Verwenden Sie die Kalenderseiten, um Ihre Aktivitäten zu überprüfen, zu erstellen und zu aktualisieren sowie um Ihre geplanten Besuche zu überprüfen und zu aktualisieren.

Eine *Aktivität* besteht aus Aufgaben, die Sie bis zu einem bestimmten Datum erledigen müssen, sowie Terminen, die Sie festlegen möchten. Aufgaben und Termine können Meetings, Besuche, Vorführungen oder Veranstaltungen sein. Der Unterschied zwischen Aufgaben und Terminen besteht darin, dass Aufgaben in Aufgabenlisten aufgeführt sind und über ein Fälligkeitsdatum sowie einen Status verfügen, während Termine mit einem bestimmten Datum sowie einer genauen Uhrzeit eingetragen werden.

Ein *geplanter Besuch* ist ein Besuch, der spezifisch für Life Sciences ist und den Sie mit dem Status "Geplant" erstellen, damit Sie über einen Platzhalter für alle Verkaufsbesuche bei Ärzten, Krankenhäusern oder Kliniken verfügen. Um zwischen geplanten Besuchen sowie anderen Terminen, Aktivitäten oder eingeplanten Besuchen im Kalender zu unterscheiden, wird der folgende Farbcode verwendet:

- Termine, Aktivitäten und eingeplante Besuche werden in blauer Schrift in Ihrem Kalender angezeigt.
- Geplante Besuche, d.h. Besuche mit dem Status "Geplant", werden in roter Schrift in Ihrem Kalender angezeigt.

Geplante Besuche sind nicht standardmäßig in Ihrem Kalender sichtbar. Damit geplante Besuche in Ihrem Kalender angezeigt werden, muss Ihre Benutzerrolle über die Life Sciences-Berechtigung "Besuche" verfügen: Kalender Geplante Besuche.

Arbeiten mit den Kalenderseiten

Die Kalenderseiten stellen den Hauptbereich für das Verwalten von Aktivitäten dar. Die Standardseite ist die Seite "Tageskalender", die die Abschnitte "Tageskalender", "Ansicht – Kalender", "Offene Aufgaben" und "Geplante Besuche" enthält.

Zur Anzeige des Abschnitts "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Besuche: Geplante Besuche im Kalender" verfügen. Der Abschnitt "Geplante Besuche" listet in chronologischer Reihenfolge bis zu zwei Wochen geplante Besuche für den Vertriebsmitarbeiter auf und zeigt für jeden einzelnen geplanten Besuch die folgenden Informationen an: Besuchsdatum und Startzeit, Tageszeit, Thema, zu besuchende Person sowie andere Adressdaten der Person. Für den Abschnitt "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite werden folgende Farbcodes verwendet:

- Überfällige geplante Besuche mit einer in der Vergangenheit liegenden Startzeit werden in roter Schrift angezeigt.
- Anstehende geplante Besuche mit einer in der Zukunft liegenden Startzeit werden in blauer Schrift angezeigt.

Weitere Informationen zur Erstellung eines geplanten Besuchs finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141), [Abgeben von Mustern bei einem Vertriebsbesuch](#) (siehe ["Abgeben von Mustern während eines Besuchs"](#) auf Seite 534) und [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 150).

HINWEIS: Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält, enthalten die Kalenderseiten möglicherweise andere Funktionen als die auf der Standardseite aufgeführten Funktionen. Weitere Informationen zu zusätzlichen Funktionen finden Sie unter [Seite "Kalendereinstellungen"](#) (auf Seite 158).

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Tageskalender" oder "Wochenkalender" aus durchgeführt werden können.

HINWEIS: Von Oracle Contact On Demand erzeugte Kommunikationsaktivitäten gehören zu einem bestimmten Aktivitäts-Subtyp. Daher werden sie nicht auf den Kalenderseiten oder in den Aktivitätslisten angezeigt.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie in der Titelleiste "Offene Aufgaben" auf "Neu". Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Aufgaben die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen einer Aufgabe	Klicken Sie auf den Link der zu löschenden Aufgabe. Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf "Löschen".
Erstellen eines Termins	Klicken Sie in der Titelleiste "Kalender" auf "Neuer Termin". Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Termine die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen eines Termins	Klicken Sie auf den Link des zu löschenden Termins. Klicken Sie auf der Seite "TerminDetails" auf "Löschen".
Wechseln zu einem bestimmten Tag	Klicken Sie im Abschnitt "Ansicht - Kalender" auf den Link des Tages.
Wechseln zu einem bestimmten Monat	Klicken Sie im Abschnitt "Ansicht - Kalender" auf die Pfeile.
Kennzeichnen einer Aufgabe als abgeschlossen	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Klicken Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" auf den Link "Betreff" für die Aufgabe, die Sie als abgeschlossen kennzeichnen möchten. Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen".
Tageweises Durchblättern des Kalenders	Klicken Sie im Abschnitt "Tageskalender" auf die Pfeile.
Aktualisieren einer Aktivität	Klicken Sie auf den Link für die Aktivität (Termin, Aufgabe oder geplanter Besuch), die Sie aktualisieren möchten. Bearbeiten Sie auf der Seite "TerminDetails", "Aufgabendetails" oder "Besuchsdetails" die Felder direkt, oder klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Seite "Termin", "Aufgabe" oder "Besuch" zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails (auf Seite 64).

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer Liste von Terminen, Aufgaben (offen, abgeschlossen oder alle), Aktivitäten oder geplanten Besuchen	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Klicken Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie die Auswahl.
Anzeigen der Termine des Tages	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "1".
Anzeigen der Details einer Aktivität	Klicken Sie auf den Link für die Aktivität (Termin, Aufgabe oder geplanter Besuch), die Sie anzeigen möchten.
Anzeigen der Termine des gesamten Monats	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "31".
Anzeigen der Termine der gesamten Woche	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "7".

Verwalten von Kalendern und Aktivitäten

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Kalendern und Aktivitäten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Anzeigen von Aktivitäten](#) (auf Seite 134)
- [Erstellen von Aktivitäten](#) (auf Seite 135)
- [Aktualisieren von Aktivitäten](#) (auf Seite 136)
- [Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze](#) (auf Seite 139)
- [Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen](#) (auf Seite 140)
- [Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter](#) (auf Seite 141)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.
- [Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#) (auf Seite 153)
- [Planen von Terminen mit anderen](#) (auf Seite 155)
- [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 150)
- [Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten](#) (auf Seite 161)
- [Überprüfen der empfohlenen Nachrichtenpläne für Aktivitäten](#) (siehe "[Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten](#)" auf Seite 567)

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält, können Sie außerdem folgende Verfahren ausführen:

- [Anzeigen anderer Kalender](#) (siehe "[Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern](#)" auf Seite 157)
- [Freigeben Ihres Kalenders](#) (auf Seite 158)
- [Einstellen der Standardkalenderansicht](#) (auf Seite 159)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 159)

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält und Ihr Unternehmen die Option "Standardgruppenzuweisung" verwendet, können Sie auch dieses Verfahren ausführen: [Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten](#) (auf Seite 160)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Anzeigen von Aktivitäten

Mit Oracle CRM On Demand haben Sie Ihre Aktivitäten immer im Blick, denn sie werden auf mehreren Seiten angezeigt:

- [Meine Homepage](#)

"Meine Homepage" enthält verschiedene, nach Datum sortierte Listen für Ihre Termine und Aufgaben.

- [Kalender](#)

Auf der Kalenderseite werden Ihre Termine wie in einem Terminkalender angezeigt, in dem die Seite mit dem heutigen Zeitplan aufgeschlagen ist. Sie können andere Tage einsehen, indem Sie die Monatskalender rechts verwenden oder auf die Symbole "1", "7" und "31" über den Terminen klicken, um die gewünschte Kalenderansicht anzuzeigen.

Außerdem wird auf den Seiten "Tageskalender" und "Wochenkalender" eine Liste Ihrer Aufgaben angezeigt, die in der Standardeinstellung nach dem Fälligkeitsdatum sortiert ist.

- [Detailseite für die Datensatztypen, wie Firmen, Personen usw.](#)

Die Detailseiten enthalten Abschnitte, in denen offene und abgeschlossene Aktivitäten angezeigt werden, die mit einem bestimmten Datensatz verknüpft sind.

HINWEIS: Sie können Ihre Aktivitätsdatensätze auch mit Offline On Demand (dem Offline client) sowie mit Microsoft Outlook oder Lotus Notes mithilfe von Oracle PIM Sync On Demand synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Mit anderen Anwendungen arbeiten](#) (siehe "[Arbeiten mit anderen Anwendungen](#)" auf Seite 711).

Info über das Verwalten von Aufgaben

Eine Möglichkeit für die Verwaltung von Aufgaben besteht in deren Priorisierung nach Wichtigkeit und Dringlichkeit. Sie können eine Aufgabe priorisieren, indem Sie ihr eine Stufe zuweisen, wie beispielsweise "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Aufgabenpriorität wird durch Pfeile angezeigt: ein Nach-Oben-Pfeil für hohe Priorität, kein Pfeil für mittlere Priorität, ein Nach-Unten-Pfeil für niedrige Priorität. Ändern können Sie die Prioritätsstufe einer Aufgabe auf der Seite "Aufgabe bearbeiten". Die Standardprioritätsstufe für eine Aufgabe ist "3-Niedrig".

TIPP: Bei Aufgaben, die in Rot angezeigt werden, ist das Fälligkeitsdatum überschritten.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

Weitere Informationen über die Registerkarte "Gruppenaufgabenliste", die für Unternehmen verfügbar ist, die die Gruppenfunktion verwenden, finden Sie unter [Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten](#) (auf Seite 160).

Erstellen von Aktivitäten

Das Erstellen einer Aktivität (Aufgabe oder Termin) erfolgt immer durch das Eingeben von Informationen in ein Formular. Sie können von verschiedenen Bereichen der Anwendung aus auf dieses Formular zugreifen, je nachdem, woran Sie gerade arbeiten und welche Aktionen Sie durchführen müssen.

In diesem Abschnitt wird eine Methode zum Erstellen einer Aktivität beschrieben, mit der Sie einen Datensatz hinzufügen können, ohne Ihre Arbeit im Hauptbereich der Anwendung zu unterbrechen. Eine Beschreibung sämtlicher Methoden finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).

So erstellen Sie eine Aktivität mit dem Abschnitt "Erstellen" der Aktionsleiste

- 1 Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Erstellen" auf "Termin" oder "Aufgabe".
- 2 Geben Sie die Aktivitätsinformationen in das Formular ein.
Informationen zu den Feldern in Aktivitätsdatensätzen finden Sie unter [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 161)
- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 161)
- [Arbeiten mit den Kalenderseiten](#) (auf Seite 131)
- [Verwenden von Offline Client](#) (auf Seite 712)
- [Synchronisieren mit PIMs](#) (auf Seite 722)
- [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes](#) (auf Seite 740)

Aktualisieren von Aktivitäten

Sie können die Informationen in dem Aktivitätsdatensatz aktualisieren, also z.B. den Status des Datensatzes in "Abgeschlossen" ändern, wenn Sie Bearbeitungszugriff auf den Datensatz haben.

So aktualisieren Sie Aktivitätsinformationen

- 1 Wählen Sie die Aufgabe oder den Termin aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Bearbeiten Sie auf der Seite "Terminetails" oder "Aufgabendetails" die Felder direkt oder klicken Sie "Bearbeiten", um die Seite "Termin" oder "Aufgabe" zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

Arbeiten mit Aktivitätslisten

Die Liste der Datensätze, die Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" sehen, hängt davon ab, wie Sie auf die Seite zugreifen. Es gibt folgende Zugriffsmöglichkeiten:

- Wenn Sie auf die Seite "Aktivitätsliste" direkt von den Kalenderseiten aus zugreifen, zeigt die Liste alle Ihnen zugewiesenen offenen Aktivitäten an.
- Wenn Sie auf die Seite "Aktivitätsliste" von einer Datensatzdetailseite aus zugreifen, zeigt die Liste entweder die offenen oder die abgeschlossenen Aktivitäten an, die mit dem Datensatz verknüpft sind.
Zu den in der Liste "Offene Aktivitäten" angezeigten Aktivitäten, wenn der Zugriff von einer Datensatzdetailseite aus erfolgt, gehören folgende:
 - Alle verknüpften Termine, für die Sie Anzeigeberechtigung haben und bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses nach dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen.
 - Alle verknüpften Aufgaben, für die Sie Anzeigeberechtigung haben und bei denen das Abschlussdatum leer ist.

Standardmäßig werden die Datensätze in der Liste "Offene Aktivitäten" nach dem Abschlussdatum sortiert. Datensätze, bei denen das Abschlussdatum leer ist, werden am Schluss der Liste angezeigt. Aus diesem Grund werden offene Aufgaben am Schluss der Liste "Offene Aktivitäten" nach allen offenen Terminen angezeigt. Das Feld "Abschlussdatum" wird in der Liste "Offene Aktivitäten" nicht

angezeigt, wenn Sie die Liste standardmäßig aus Datensatzdetailseiten öffnen; der Administrator Ihres Unternehmens kann das Feld jedoch zur Liste hinzufügen.

Zu den in der Liste "Abgeschlossene Aktivitäten" angezeigten Aktivitäten, wenn der Zugriff aus einer Datensatzdetailseite erfolgt, gehören folgende:

- Alle verknüpften Termine, für die Sie Anzeigeberechtigung haben und bei denen Datum und Uhrzeit des Terminabschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen.
- Alle verknüpften Aufgaben, für die Sie Anzeigeberechtigung haben und bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen.

HINWEIS: Auf der Seite "Aktivitätsliste" werden nur die Datensätze angezeigt, bei denen Ihr Name im Feld "Verantwortlicher", im Feld "Delegiert von" oder in der Liste der Benutzer erscheint.

Auf der Seite "Aktivitätsliste" können Sie neue Aktivitäten erstellen oder mehrere Aktivitäten gleichzeitig prüfen. Sie können die Felder auf der Seite "Aktivitätsliste" direkt bearbeiten. Sie können auch eine Aktivität zum Prüfen, Aktualisieren oder Löschen wählen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von Datensatzdetails](#)" auf Seite 64).

Wenn Sie über die Kalenderseiten auf die Seite "Aktivitätsliste" zugreifen, können Sie mithilfe des Dropdown-Menüs zu einer anderen Aktivitätsliste wechseln. Das Dropdown-Menü enthält sowohl Standardlisten, die über die Anwendung verteilt werden, als auch benutzerdefinierte Listen für Ihr Unternehmen.

HINWEIS: Wenn der Administrator Ihres Unternehmens Sie zu einer Gruppe hinzugefügt hat, wird auf Ihren Kalenderseiten die Registerkarte "Gruppenaufgaben" angezeigt.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Aktivitätsliste" aus durchgeführt werden können.

HINWEIS: Wenn Sie über die Detailseite eines Datensatzes auf die Seite "Aktivitätsliste" zugreifen, sind einige dieser Funktionen möglicherweise nicht verfügbar.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen von Aktivitäten zu Büchern oder Entfernen von Aktivitäten aus Büchern	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie "Batch-Buchzuweisung". Führen Sie die unter Zuweisen von Datensätzen zu Büchern (auf Seite 1354) beschriebenen Schritte durch.
Erstellen einer neuen Aktivitätsliste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Neue Liste erstellen". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Neue Aufgabe". Geben Sie auf der Seite "Aufgabe bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Erstellen eines Termins	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Neuer Termin". Geben Sie auf der Seite "Termin bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen aller Datensätze aus der	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Stapellöschvorgang". Führen Sie die unter Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen (auf Seite 111) beschriebenen Schritte

Aktion	Vorgehensweise
Liste	durch.
Exportieren der Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Liste exportieren". Führen Sie die unter Exportieren von Datensätzen in Listen (auf Seite 89) beschriebenen Schritte durch.
Suchen nach einer Aktivität (Aufgabe oder Termin)	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Betreff", um die Daten zu sortieren. Klicken Sie anschließend in der alphabetischen Leiste auf einen Buchstaben. Bei Aktivitäten, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Verwalten aller Aktivitätslisten	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die unter Die Seite "Listen verwalten" (auf Seite 87) beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Optimieren der Suchkriterien für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Liste näher definieren". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Gleichzeitiges Aktualisieren einer Gruppe von Aktivitätsdatensätzen	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Massenaktualisierung". Führen Sie die unter Aktualisieren von Datensatzgruppen (auf Seite 95) beschriebenen Schritte durch.
Aktualisieren einer Aktivität	Bearbeiten Sie die Felder auf der Seite "Aktivitätsliste" direkt, oder wählen Sie die Aktivität, um die Detailseite zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensätzen (siehe " Aktualisieren von Datensatzdetails " auf Seite 64).
Anzeigen einer Untergruppe von Aktivitäten (Aufgaben oder Termine)	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie die Auswahl ("Abgeschlossene Aufgaben", "Offene Aufgaben", "Meine Aufgaben" oder "Meine Termine").
Anzeigen aller Aktivitäten (Aufgaben oder Termine)	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und wählen Sie "Alle Aktivitäten".

Standardaktivitätslisten

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten beschrieben.

Aktivitätsliste	Filter
Abgeschlossene Aufgaben	Aufgaben, deren Abschlussdatum in der Vergangenheit liegt.

Aktivitätsliste	Filter
Delegierte Aufgaben - Abgeschlossen	Aufgaben, die Sie erstellt und anderen Benutzern zugewiesen haben, deren Abschlussdatum in der Vergangenheit liegt
Delegierte Aufgaben - Offen	Aufgaben, die Sie erstellt und anderen Benutzern zugewiesen haben, deren Abschlussdatum leer ist oder in der Zukunft liegt
Delegierte Aufgaben - Überfällig	Aufgaben, die Sie erstellt und anderen Benutzern zugewiesen haben, die überfällig sind
Meine Aktivitäten	Alle Ihre Aktivitäten einschließlich Aufgaben und Terminen
Meine Termine	Alle Ihre Termine
Meine täglichen Anrufe	Empfehlungsanrufe, Prüfungsanrufe oder Geburtstagsanrufe, die Sie heute tätigen müssen
Meine offenen Aufgaben	Ihre Aufgaben, bei denen das Kontrollkästchen "Abgeschlossen" nicht aktiviert ist und die in den nächsten 90 Tagen abgeschlossen werden müssen
Meine Aufgaben	Alle Ihre Aufgaben
Meine wöchentlichen Anrufe	Empfehlungsanrufe, Prüfungsanrufe oder Geburtstagsanrufe, die Sie in dieser Woche tätigen müssen
Offene Aktivitäten	Kombinierte Liste mit: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ihnen zugewiesene Aufgaben, deren Abschlussdatum leer ist oder in der Zukunft liegt ■ Zukünftigen Termine, die Ihnen zugewiesen sind
Offene Aufgaben	Aufgaben, bei denen das Kontrollkästchen "Abgeschlossen" nicht aktiviert ist und die in den nächsten 90 Tagen abgeschlossen werden müssen
Geplante Besuche	Ihre geplanten Besuche HINWEIS: Diese Liste gilt speziell für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze

Sie können die Anzahl der angezeigten Aktivitäten einschränken, indem Sie eine gefilterte Liste wählen. In einer Liste wird eine Untergruppe der Aktivitäten angezeigt, die den in der Liste gespeicherten Kriterien entsprechen.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Hinweis zu Beginn. Wenn Sie eine Liste erstellen, müssen Sie die Feld- und Werteingaben den festgelegten Kriterien entsprechend durchführen. Wenn Sie die Seite "Aufgabe bearbeiten" oder "Termin bearbeiten" öffnen, geben Sie die Feldnamen und -werte genau so ein, wie sie in Ihrer Anwendung verwendet werden. Andernfalls kann Ihre gefilterte Liste die korrekten Datensätze möglicherweise nicht abrufen. Alternativ dazu können Sie die Detailseite des Datensatzes drucken, um die genauen Feldnamen zu ermitteln. Der Ausdruck enthält allerdings nicht alle für Dropdown-Listen verfügbaren Feldwerte.

So öffnen Sie eine gefilterte Liste für Aktivitäten

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".
- 3 Ändern Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" die Auswahl in der Dropdown-Liste.

So erstellen Sie eine gefilterte Liste für Aktivitäten

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Aktivitätslisten" auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listen verwalten".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste".
- 5 Führen Sie die unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.

Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen

Sie können Aufgaben als abgeschlossen kennzeichnen. Eine abgeschlossene Aufgabe wird in bestimmten Listen, z. B. "Alle Aktivitäten" oder "Meine Aktivitäten", weitergeführt. Abgeschlossene Aufgaben verbleiben jedoch nicht auf "Meine Homepage".

Wenn abgeschlossene Aufgaben mit Datensätzen verknüpft sind, werden sie auf der Detailseite für diesen Datensatz aus der Liste "Offene Aktivitäten" in die Liste "Abgeschlossene Aktivitäten" verschoben.

So kennzeichnen Sie eine Aufgabe als abgeschlossen

- 1 Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Aufgaben finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen".

Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter

Sie können einem anderen Mitarbeiter eine Aktivität zuweisen, wenn Sie Bearbeitungszugriff auf den Datensatz haben. In der Regel können Sie Datensätze bearbeiten, wenn Sie der Besitzer des Datensatzes sind oder der Besitzer Ihnen unterstellt ist. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt ist.

Wenn Sie eine Aktivität einem anderen Mitarbeiter zugewiesen haben, wird die Aktivität automatisch in der Liste "Meine Aktivitäten" oder "Meine Aufgaben" des neuen Benutzers angezeigt. Wenn Sie eine Aktivität zuweisen, erscheint Ihr Name im Feld "Delegiert von" für die Aktivität, und der Datensatz bleibt für Sie sichtbar. Alle vorherigen Zuordnungen werden für die zugewiesene Aktivität auch beibehalten. Sie können Aufgaben verfolgen, die Sie anderen Mitarbeitern zugewiesen haben, indem Sie die Liste "Delegierte Aufgaben" im Dropdown-Menü auf der Seite "Aktivitätsliste" verwenden.

So weisen Sie einem anderen Mitarbeiter eine Aktivität zu

- 1** Wählen Sie die Aktivität.
Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Positionieren Sie den Cursor auf der Seite "Termindetails" in das Feld "Verantwortlicher" und klicken Sie auf das Suchsymbol.
- 3** Klicken Sie im Suchfenster auf den Link "Wählen" neben dem Namen des neuen Verantwortlichen.
Der Name des neuen Verantwortlichen erscheint im Feld "Verantwortlicher" auf der Seite "Termindetails".

Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden

HINWEIS: Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

Sie können auf der Seite "Besuchsdetails" folgende Vorgänge ausführen:

- Besuche (Vertriebsbesuche) bei Kunden können verfolgt werden, indem Informationen wie z.B. die besprochenen Produkte, die überlassenen Muster, Werbe- oder Schulungsmittel, besprochene Lösungen und relevante Personen aufgezeichnet werden.
- Die Informationen können auch als Vorlage (*Besuchsvorlage*) gespeichert werden. Eine Besuchsvorlage ist hilfreich, wenn mehrere Kunden aus demselben Grund besucht werden, z.B. zum Anmelden von Prüfarzten. Die Vorlage kann privat verwendet oder für andere verfügbar gemacht werden (öffentlich).

Wenn Sie die Besuchsvorlage auf einen neuen Besuch anwenden, werden die meisten Informationen der Besuchsvorlage automatisch in den neuen Datensatz eingefügt, einschließlich der Angaben zu den besprochenen Produkten und den abgegebenen Mustern für diesen Besuch. Andere Felder, wie z.B. die Chargennummern der abgegebenen Muster, werden jedoch nicht als Teil der Vorlage gesichert.

Nachdem Sie die Besuchsvorlage auf einen Besuch angewendet haben, können Sie die übrigen Felder aktualisieren, um die Informationen zu diesem Besuch zu erfassen.

Wenn vom Administrator Ihres Unternehmens das Feld "Letztes Abrufdatum" auf der Seite "Firma" oder der Seite "Personen bearbeiten" einbezogen wurde, wird dieses Feld für die verknüpfte Firma und alle verknüpften Personen automatisch aktualisiert. Die Aktualisierung erfolgt, wenn Sie den Status des Besuchsdatensatzes auf "Abgeschlossen" setzen und den Datensatz sichern. Im Feld werden Startzeit und -datum des Besuchs angezeigt.

Weitere Informationen zu Besuchsvorlagen finden Sie unter [Verwalten von Besuchsvorlagen](#) (auf Seite 1672).

- Übergeben Sie die Besuchsinformationen zur Verwendung im Abgleichsverfahren für Bestandsperioden.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition führt folgende Vorgänge aus, wenn die Detailinformationen zu dem Besuch übergeben werden:

- Setzt den Status "Besuchsaktivität" auf "Übergeben".
- Sperrt alle Besuchsdetaildatensätze mit dem Status "Übergeben", um Änderungen oder Löschungen dieser Datensätze zu vermeiden. Informationen zum Sperren von Datensätzen für Besuchsaktivitäten finden Sie im Handbuch Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Erstellt eine Auszahlungstransaktion, die im Abgleichsverfahren für die Bestandsperiode verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgleichen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 512), [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 517), [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 532).

So verfolgen Sie einen Besuch (Vertriebsbesuch) bei einem Kunden

- 1 Gehen Sie zur Firmen- oder Personenhomepage.
- 2 Wählen Sie die Firma oder die Person für den Besuch aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

HINWEIS: Sie können mithilfe der Funktion "Massenbesuchsplanung" in Oracle CRM On Demand einen Besuch (Vertriebsbesuch) für bis zu fünfundzwanzig Kunden gleichzeitig planen. Weitere Informationen zur Erstellung eines geplanten Besuchs für mehrere Kunden finden Sie unter [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 150).

- 3 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetails" oder "Personendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besuche", und klicken Sie auf "Neuer Besuch" oder "Automatischer Anruf", um einen neuen Besuchsdatensatz zu erstellen.

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Besuche" auf der Seite "Details" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt "Besuche" dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zu dem Seitenlayout verfügbar ist, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- Wenn Sie auf "Neuer Besuch" klicken, wird die Seite "Besuch bearbeiten" angezeigt, auf der Sie die meisten Informationen für den neuen Besuchsdatensatz manuell eingeben müssen.

Stellen Sie sicher, dass Sie im Feld "Typ" die Option "Besuch" angeben. Andernfalls stehen Ihnen die folgenden zugehörigen Elemente nicht zur Verfügung: "Abgegebene Muster", "Werbeartikel", "Besprochene Produkte".

- Wenn Sie auf "Automatischer Anruf" klicken, gelangen Sie zu der Seite "Besuchsdetails", auf der die folgenden Felddaten automatisch für den neuen Besuchsdatensatz ausgefüllt werden:
 - Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
 - Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
 - Das Feld "Thema" hat den Wert "Automatisierter Anruf", und es zeigt den Namen der Firma oder Person.
 - Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".

WARNUNG: Oracle CRM On Demand Life Sciences-Kunden dürfen nicht versuchen, "Typ" = "Besuch" zu deaktivieren oder anzupassen.

4 Gehen Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" oder "Besuchsdetails" folgendermaßen vor:

Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage aus.

- a** Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen. Benutzerdefinierte Felder, die Ihr Unternehmensadministrator definiert hat, werden in der Besuchsvorlage gespeichert.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Besuch	
Thema	Auf 100 Zeichen begrenzt. Der Name der Besuchsvorlage.
Primäre Person	<p>Wird automatisch eingetragen und ist schreibgeschützt.</p> <p>Wenn dieser Besuch mit einer Firma und einer Person verknüpft ist, wird der Besuchsdatensatz als zugeordnete Informationen sowohl auf der Seite "Firma" als auch der Seite "Personendetail" angezeigt.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Firma	<p>Wird automatisch eingetragen und ist schreibgeschützt.</p> <p>Wenn dieser Besuch mit einer Firma und einer Person verknüpft ist, wird der Besuchsdatensatz als zugeordnete Informationen sowohl auf der Seite "Firma" als auch der Seite "Personendetail" angezeigt.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>

Feld	Beschreibung
Adresse	<p>Zeigt die vollständige Adresse an, die den einzelnen Adressfeldern für den Firmen- oder Personendatensatz entnommen wird.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Besuchsvorlage	<p>Wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Berechtigung beinhaltet, können Sie eine Besuchsvorlage auswählen.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Status	<p>Status des Besuchs, der einen der folgenden Werte haben kann: "Zugewiesen", "Abgeschlossen", "Übertragen", "Im Gespräch", "Im Chat", "In Bearbeitung", "Nicht gestartet", "Geplant", "Unterschrieben", "Übergeben", "Wartet auf andere Person".</p> <p>Wenn der Status "Geplant" ist, wird der Besuch im Kalender in roter Schrift hervorgehoben angezeigt und ist im Abschnitt "Geplante Besuche" auf den Kalenderseiten zu sehen. Zur Anzeige von geplanten Besuchen im Kalender und im Abschnitt "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Besuche: Geplante Besuche im Kalender" verfügen.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Aktivitätswährung	<p>Sofern diese Funktion durch den Administrator Ihres Unternehmens aktiviert ist, können Sie für den Preis auch eine andere Währung wählen und entsprechend umrechnen lassen.</p>
Zielsetzung	<p>Auf 1.500 Zeichen begrenzt.</p>
Startzeit	<p>Datum und Uhrzeit für den Beginn des Besuchs. Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 12:00 Uhr.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Dauer	<p>Der Inhalt dieses Felds wird (in Minuten) aus dem Start- und Endzeitpunkt berechnet.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Endzeit	<p>In der Standardeinstellung: Startzeit plus 30 Minuten.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Typ	<p>Besuch, Korrespondenz, Demonstration, E-Mail, Ereignis, Fax, Meeting, Persönlich, Präsentation, Sonstige oder Aufgabe.</p> <p>Zur Verwaltung von Mustern müssen Sie "Besuch" wählen.</p>
Besuchstyp	<p>Je nach Besuchstyp wird "Firmenbesuch", "Geschäftlicher Besuch" oder "Allgemeiner Besuch" angezeigt. Schreibgeschützt.</p>

Feld	Beschreibung
	Zur Verwaltung von Mustern muss der Besuchstyp entweder "Besuch Firma" oder "Besuch Person" sein.
Ref.-Nr.	Textfeld, das zum Speichern der Referenznummer einer zugeordneten Position (z. B. ein unterschriebenes Dokument) verwendet werden kann. HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Zusätzliche Informationen	
Kosten	HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Papierunterschrift erhalten	HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Persönlich	HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Beschreibung	Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Nächster Besuch	Auf 1,500 Zeichen begrenzt. HINWEIS: Dieses Feld wird <i>nicht</i> in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

5 Speichern Sie den Datensatz, und fügen Sie gegebenenfalls Positionen zu dem Besuchsdatensatz hinzu.

- Klicken Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" auf "Speichern", und fügen Sie dann auf der Seite "Besuchsdetails" Positionen zu dem Besuch hinzu.
- Fügen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" Positionen zu dem Besuch hinzu, und klicken Sie dann auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Weitere Informationen über das Hinzufügen von Positionen zu einem Besuchsdatensatz und über das Speichern von Besuchsinformationen finden Sie in den folgenden Aufgaben.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Informationen über besprochene Produkte mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsdatensatz

1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Produkte für Besprechungen" oder "Besprochene Produkte".

HINWEIS: Wenn der gewünschte Abschnitt auf der Seite "Besuchsdetails" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zu dem Seitenlayout verfügbar ist, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- a Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Produkte für Besprechungen" die erforderlichen Informationen in die Felder "Indikation", "Priorität" (optional) und "Themen" (optional) ein.

Nur Produkte des Kategorietyps "Besprochene Produkte", die dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeordnet wurden und die zum aktuellen Datum aktiv sind, werden in der Liste der verfügbaren Produkte angezeigt, die mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden soll.

- b** Klicken Sie im Abschnitt "Besprochene Produkte" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Besprochene Produkte bearbeiten" ein.

HINWEIS: Die Felder "Besprochene Produkte" werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Besprochene Produkte	
Produktkategorie	Die vom Produktadministrator des Unternehmens definierte Produktkategorie. (Nur Lesezugriff.) Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten: <ul style="list-style-type: none">■ Abgegebene Muster■ Abgegebene Werbeartikel■ Besprochene Produkte
Produkt	Der Name des besprochenen oder dem Kunden vorgeführten Produkts (z.B. ein medizinisches Gerät). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. (Erforderlich) HINWEIS: Nur Produkte der Kategorieart "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbeartikel" oder "Besprochene Produkte", die dem Vertriebsmitarbeiter zugewiesen wurden, befinden sich im Inventar des Vertriebsmitarbeiters (im Fall von Mustern und Werbeartikeln), sind am aktuellen Anruftdatum aktiv und können mit einem Anruftdatensatz verknüpft werden. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 1657) und Produktfelder (auf Seite 546).
Priorität	Optionales Feld zur Kundenverwendung.
Indikation	Die Krankheit, für die das Produkt verwendet wird. Beispiele: Allergie, Asthma, Herzrhythmusstörungen, Herzfehler usw. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um eine Indikation zu wählen. (Obligatorisch.)
Themen	Optionales Feld zur Kundenverwendung. Beispiele sind u.a. Nebenwirkungen, Wirksamkeit, Kosten im Vergleich zu Generika, Preis usw. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um ein Thema zu wählen.

- 1** Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie diese Schritte nach Bedarf, um dem Besuchsdatensatz weitere Positionen "Besprochene Produkte" hinzuzufügen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Informationen über abgegebene Muster mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsdatensatz

- 1** Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Muster für Abgabe" oder "Abgegebene Muster".

HINWEIS: Wenn der gewünschte Abschnitt auf der Seite "Besuchsdetails" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zu dem Seitenlayout verfügbar ist, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- a** Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Muster für Abgabe" die erforderlichen Informationen in das Feld "Menge" ein.

Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", die dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeordnet wurden und in dessen Bestand vorhanden sind, werden in der Liste der verfügbaren Muster angezeigt, die mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden soll.

- b** Klicken Sie im Abschnitt "Abgegebene Muster" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Abgegebene Muster bearbeiten" ein.

HINWEIS: Die Felder "Abgegebene Muster" werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen, *mit Ausnahme* der Chargennummer.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Abgegebene Muster	
Produktkategorie	Die vom Produktadministrator des Unternehmens definierte Produktkategorie. (Nur Lesezugriff.) Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten: <ul style="list-style-type: none"> ■ Abgegebene Muster ■ Abgegebene Werbeartikel ■ Besprochene Produkte
Produkt	Der Name des bei der Person abgegebenen Musters (z.B. ein neues Medikament, das auf den Markt gebracht wurde). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. (Erforderlich) <p>HINWEIS: Nur Produkte der Kategorieart "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbeartikel" oder "Besprochene Produkte", die dem Vertriebsmitarbeiter zugewiesen wurden, befinden sich im Inventar des Vertriebsmitarbeiters (im Fall von Mustern und Werbeartikeln), sind am aktuellen Anrufdatum aktiv und können mit einem Anrufdatensatz verknüpft werden.</p> <p>Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 1657) und Produktfelder (auf Seite 546).</p>
Chargennr.	Die Chargennummer für das gewählte Musterprodukt. <p>HINWEIS: Diese Nummer ist nur relevant, wenn Sie Chargennummern zum Verfolgen von Mustern im Bestand verwenden. Wenn Sie einen</p>

Feld	Beschreibung
	Datensatz für abgegebene Muster hinzufügen oder aktualisieren, können nur Musterchargen in dieses Feld eingegeben werden, bei denen das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" gewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Musterchargen (auf Seite 553) und Felder für Musterchargen (auf Seite 555).
Menge	Die Anzahl der bei der Person abgegebenen Muster. Die Menge kann eine Zahl zwischen 1 und 9998 sein.

1 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie diese Schritte nach Bedarf, um weitere Positionen "Abgegebene Muster" zu dem Besuchsdatensatz hinzuzufügen. Weitere Informationen über abgegebene Muster finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 534).

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsdatensatz

1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Werbeartikel für Abgabe" oder "Werbeartikel".

HINWEIS: Wenn der gewünschte Abschnitt auf der Seite "Besuchsdetails" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zu dem Seitenlayout verfügbar ist, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- a** Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Werbeartikel für Abgabe" die erforderlichen Informationen in das Feld "Menge" ein.

Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Werbeartikel", die dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeordnet wurden und in dessen Bestand vorhanden sind, werden in der Liste der verfügbaren Werbeartikel angezeigt, die mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden soll.

- b** Klicken Sie im Abschnitt "Werbeartikel" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Abgegebene Werbeartikel bearbeiten" ein.

HINWEIS: Die Felder "Werbeartikel" werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Abgegebene Werbeartikel	
Produkt	Der Name des bei der Person abgegebenen Werbeartikels (z.B. ein Kugelschreiber oder ein Golfball) oder Schulungsartikels (z.B. White Paper oder Handbuch). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. (Erforderlich)

Feld	Beschreibung
	<p>HINWEIS: Nur Produkte der Kategorieart "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbeartikel" oder "Besprochene Produkte", die dem Vertriebsmitarbeiter zugewiesen wurden, befinden sich im Inventar des Vertriebsmitarbeiters (im Fall von Mustern und Werbeartikeln), sind am aktuellen Anrufrdatum aktiv und können mit einem Anrufrdatensatz verknüpft werden.</p> <p>Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 1657) und Produktfelder (auf Seite 546).</p>
Menge	Die Anzahl der bei der Person abgegebenen Werbe- oder Schulungsartikel. Die Menge muss eine Zahl zwischen 1 und 9998 sein.
Max. pro Zuweisung	Die maximale Anzahl der in der Zuweisungsperiode abgegebenen Werbeartikel.
Produktkategorie	<p>Die vom Produktadministrator des Unternehmens definierte Produktkategorie. (Nur Lesezugriff.) Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Abgegebene Muster ■ Abgegebene Werbeartikel ■ Besprochene Produkte
Besuchsdatum	Das Datum des Kundenbesuchs. (Schreibgeschützt.)
Max. pro Besuch	Die maximale Anzahl der bei einem Besuch abgegebenen Werbeartikel. (Schreibgeschützt.)
Berechnete Summe Zuweisungsmenge	Die Gesamtmenge der in der Zuweisungsperiode (bis dato) abgegebenen Werbeartikel. (Schreibgeschützt.)

1 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie diese Schritte nach Bedarf, um weitere Positionen "Werbeartikel" dem Besuchsdatensatz hinzuzufügen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Besuchsinformationen als Vorlage gespeichert werden.

So speichern Sie die Besuchsinformationen als Vorlage

- Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" auf die entsprechende Schaltfläche:
 - **Als private Besuchsvorlage speichern.** Die Vorlage kann nur von Ihnen persönlich verwendet werden.
 - **Als öffentliche Besuchsvorlage speichern.** Die Vorlage wird der Liste hinzugefügt und kann auch von anderen verwendet werden.

HINWEIS: Jedes Mal, wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird der Datensatz als neue Besuchsvorlage gespeichert. Die Anwendung bleibt auf dieser Seite geöffnet.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung übergeben werden.

So übergeben Sie die Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung

- Nachdem alle Informationen auf der Seite "Besuchsdetails" eingegeben und gespeichert wurden, klicken Sie auf "Weiterleiten" (oben auf der Seite "Besuchsdetails"), um die Informationen als in der Musterverwaltung zu verwendende Auszahlungstransaktion weiterzuleiten.

Massenbesuchsplanung

Sie können einen geplanten Besuch für einen oder mehrere Kunden folgendermaßen erstellen:

- Auf der Seite "Firmendetails" oder "Personendetails" mit dem Status "Geplant"
Weitere Informationen zum Erstellen eines geplanten Besuchs für einen Kunden auf der Seite der Firmendetails oder Personendetails finden Sie im Abschnitt [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141).
- Auf der Seite "Firmenliste" oder "Personenliste" mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung
Weitere Informationen zum Erstellen eines geplanten Besuchs für mehrere Kunden auf der Seite "Firmenliste" oder "Personenliste" mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung finden Sie in den folgenden Verfahren.

Beachten Sie beim Planen von Besuchen Folgendes:

- Wenn der Status Ihres Besuchs auf "Geplant" gesetzt ist, wird der Besuch in Ihrem Kalender in roter Schrift und auf der Kalenderseite im Abschnitt für geplante Besuche angezeigt.
Der Abschnitt für geplante Besuche auf der Kalenderseite listet geplante Besuche in einem Zeitraum von bis zu zwei Wochen in chronologischer Reihenfolge für Vertriebsmitarbeiter auf und zeigt folgende Informationen für jeden geplanten Besuch an: Besuchsdatum und Uhrzeit, Tageszeit, Thema, zu besuchende Person sowie Adressinformationen zur Person.
Folgende Farbcodierung wird im Abschnitt für geplante Besuche auf der Kalenderseite verwendet:
 - Überfällige geplante Besuche mit einer in der Vergangenheit liegenden Startzeit werden in roter Schrift angezeigt.
 - Anstehende geplante Besuche mit einer in der Zukunft liegenden Startzeit werden in blauer Schrift angezeigt.

HINWEIS: Um geplante Besuche in den Abschnitten für Kalender und geplante Besuche auf der Kalenderseite anzuzeigen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Besuche" verfügen: Geplante Besuche - Kalender.

- Wenn Ihr Besuch einen anderen Status als "Geplant" hat, wird der Besuch im Kalender in blauer Schrift angezeigt.

Mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung in Oracle CRM On Demand können Sie einen geplanten Besuch für bis zu 25 Kunden erstellen. Mit dem folgenden Verfahren erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Personen.

So erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Personen gleichzeitig

- 1 Gehen Sie zur Personenhomepage.
- 2 Wählen Sie die Personenliste, die Sie im Abschnitt "Personenlisten" der Seite anzeigen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenlisten" auf "Menü", und wählen Sie die Option für Massenbesuchsplanung.
- 4 Geben Sie auf der Seite für geplante Besuche folgende Informationen für jede Person ein, die Sie in die Massenbesuchsplanung einschließen möchten:
 - Geben Sie den Wochentag ein, an dem der Besuch stattfinden soll.
Gültige Werte: Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag
 - Geben Sie die günstigste Besuchszeit ein.
Gültige Optionen: Früher Morgen (7 bis 9 Uhr), Vormittag (9 bis 11 Uhr), Mittag (11 bis 13 Uhr), früher Nachmittag (13 bis 15 Uhr), Nachmittag (15 bis 17 Uhr), früher Abend (17 bis 19 Uhr), Abend (19 bis 21 Uhr) sowie später Abend (21 bis 23 Uhr).
- 5 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Auf der Kalenderseite werden nun alle geplanten Besuche im Kalender in roter Schrift und im Abschnitt der geplanten Besuche angezeigt, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Besuche": Geplante Besuche - Kalender. Es erscheint eine Informationsnachricht über dem Kalender, die die Anzahl geplanter Besuche, die erstellt wurden, anzeigt.
- 6 Klicken Sie auf den entsprechenden Link im Kalender oder auf den entsprechenden Link zum Thema im Abschnitt der geplanten Besuche auf der Kalenderseite, um die Seite "Besuchsdetails" zu öffnen.

Folgende Felddaten werden automatisch für jeden mit der Massenbesuchsplanung erstellten Besuchsdatensatz ausgefüllt:

 - Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
 - Das Startdatum ist ein Wert, der den Wochentag mit der günstigsten Besuchszeit kombiniert.
 - Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
 - Der Wert im Feld "Thema" setzt sich zusammen aus dem geschäftlichen Besuch und dem Namen der Person, der aus der Personenliste erstellt wird, oder aus dem Firmenbesuch und dem Firmennamen, der aus der Firmenliste erstellt wird.
 - Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".
- 7 Geben Sie nach Bedarf die Informationen in den verbleibenden Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" ein, oder aktualisieren Sie sie.

Beispiel: Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatsatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141).

- 8 Fügen Sie bei Bedarf auf der Seite "Besuchsdetails" Positionen zum Besuchsdatsatz hinzu, und klicken Sie dann auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Sie können den Besuchsdatsatz mit Detailinformationen zum Produkt, Informationen zu abgegebenen Mustern und Werbeartikeln verknüpfen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Positionen zu einem Besuchsdatsatz finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141).

Verwenden Sie folgendes Verfahren, um einen geplanten Besuch für mehrere Firmen zu erstellen.

So erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Firmen gleichzeitig

- 1 Gehen Sie zur Firmenhomepage.
- 2 Wählen Sie die Firmenliste, die Sie im Abschnitt "Firmenlisten" der Seite anzeigen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firmenlisten" auf "Menü", und wählen Sie die Option für Massenbesuchsplanung.
- 4 Geben Sie auf der Seite für geplante Besuche folgende Informationen für jede Firma ein, die Sie in die Massenbesuchsplanung einschließen möchten:

- Geben Sie den Wochentag ein, an dem der Besuch stattfinden soll.

Gültige Werte: Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag

- Geben Sie die günstigste Besuchszeit ein.

Gültige Optionen: Früher Morgen (7 bis 9 Uhr), Vormittag (9 bis 11 Uhr), Mittag (11 bis 13 Uhr), früher Nachmittag (13 bis 15 Uhr), Nachmittag (15 bis 17 Uhr), früher Abend (17 bis 19 Uhr), Abend (19 bis 21 Uhr) sowie später Abend (21 bis 23 Uhr).

- 5 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Auf der Kalenderseite werden nun alle geplanten Besuche im Kalender in roter Schrift und im Abschnitt der geplanten Besuche angezeigt, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Besuche": Geplante Besuche - Kalender. Es erscheint eine Informationsnachricht über dem Kalender, die die Anzahl geplanter Besuche, die erstellt wurden, anzeigt.

- 6 Klicken Sie auf den entsprechenden Link im Kalender oder auf den entsprechenden Link zum Thema im Abschnitt der geplanten Besuche auf der Kalenderseite, um die Seite "Besuchsdetails" zu öffnen.

Folgende Felddaten werden automatisch für jeden mit der Massenbesuchsplanung erstellten Besuchsdatsatz ausgefüllt:

- Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
- Das Startdatum ist ein Wert, der den Wochentag mit der günstigsten Besuchszeit kombiniert.
- Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.

- Der Wert im Feld "Thema" setzt sich zusammen aus dem geschäftlichen Besuch und dem Namen der Person, der aus der Personenliste erstellt wird, oder aus dem Firmenbesuch und dem Firmennamen, der aus der Firmenliste erstellt wird.
- Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".

- 7** Geben Sie nach Bedarf die Informationen in den verbleibenden Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" ein, oder aktualisieren Sie sie.

Beispiel: Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141).

- 8** Fügen Sie bei Bedarf auf der Seite "Besuchsdetails" Positionen zum Besuchsdatensatz hinzu, und klicken Sie dann auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Sie können den Besuchsdatensatz mit Detailinformationen zum Produkt, Informationen zu abgegebenen Mustern und Werbeartikeln verknüpfen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Positionen zu einem Besuchsdatensatz finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141).

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 534)

Anpassen von Antworten auf Nachrichten

Eine *Antwort auf eine Nachricht* ist das Feedback der Zielgruppe während der Präsentation eines Nachrichtenplans in einem bestimmten Zeitraum. Das Feedback basiert auf Mausklicks oder den Eingaben des Präsentators mit einem Computerstift. Solches Feedback wird während der Übermittlung eines Nachrichtenplans kontinuierlich gesammelt und nach Zeit und der präsentierten Nachrichtenplanposition verfolgt. Weitere Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie unter [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 563).

Die angezeigten Antworten auf Nachrichten werden aus der PCD-Liefersoftware erfasst und aufgefüllt. Die Antworten, die für frühere Interaktionen relevant sind, müssen in Oracle CRM On Demand angezeigt werden. Die Änderungsberechtigungen für diese Antworten dürfen nur Personen mit Administratorberechtigungen erteilt werden, die autorisiert sind, Antworten auf Nachrichtenpläne rückwirkend anzupassen.

Damit Sie mit den Seiten "Antwort auf Nachricht" arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten.

HINWEIS: Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

So passen Sie eine Antwort auf eine Nachricht an

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" oder "Lösungsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Antworten auf Nachricht", und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Antworten auf Nachrichten" nicht auf der Seite "Besuchsdetails" oder "Lösungsdetails" angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt hinzu, wie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702) beschrieben, oder wenden sich an den Unternehmensadministrator.

- 2 Zeigen Sie auf der Seite "Antwort auf Nachricht bearbeiten" die folgenden Felder an, und passen Sie diese gegebenenfalls an.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Antwort auf Nachricht	
Nachrichtenplan	Der für eine bestimmte Antwort auf eine Nachricht angezeigte Nachrichtenplan. Klicken Sie auf das Auswahlsymbol, um einen bestehenden Nachrichtenplan zu wählen.
Reihenfolge	Die Folgenummer der Nachrichtenplanposition, die sich auf eine bestimmte Antwort bezieht. (Erforderliches Feld.)
Nachrichtenplanposition	Dieses Feld identifiziert die Nachrichtenplanposition, die mit dem Nachrichtenplan angezeigt wird.
Lösung	Die zugrundeliegende Multimedia- oder Grafikdatei, die Thema der Antwort ist. (Erforderliches Feld.)
Antwort	Die vorkonfigurierten Werte für Antworten lauten wie folgt: "Diskussion fortsetzen", "Daten werden benötigt", "Angenommen", "Kein Interesse" oder "Abgelehnt". Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste. (Erforderliches Feld.)
Notizen	Zusätzliche, beschreibende Informationen zur Antwort.
Abschnitt	Eine Komponente einer Präsentationsposition (z.B. ein Diagramm), die möglicherweise bei der vom Präsentator übermittelten Präsentation aktiviert wird. Diese Komponente ist das Thema eines bestimmten Antwortwertes.
Startzeit	Der Anfang der Antwortperiode, als die erste Antwort auf die Nachricht empfangen wurde. Klicken Sie zum Anpassen auf das Kalendersymbol, um das Startdatum und die Startzeit zu wählen. (Erforderliches Feld)
Endzeit	Das Ende der Antwortperiode, als die letzte Antwort auf die Nachricht empfangen wurde. Klicken Sie zum Anpassen auf das Kalendersymbol, um das Enddatum und die Endzeit zu wählen. (Erforderliches Feld)
Dauer	Der Zeitraum (in Sekunden) zwischen der Startzeit und der Endzeit.
Folgeaktivitäten	Der Präsentator aktiviert dieses Kontrollkästchen während der

Feld	Beschreibung
	Präsentation eines Nachrichtenplans, um anzugeben, dass eine Follow-Up-Anforderung für ein bestimmtes Segment des Nachrichtenplans übergeben wurde. (Zu Follow-Up-Anforderungen kann der Versand von Unterlagen usw. gehören). Dieses Feld ist erforderlich und ist nicht standardmäßig gewählt.

- 3 Speichern Sie den Datensatz, wenn Sie eines der Felder geändert haben.

Planen von Terminen mit Anderen

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn Sie einen Termin planen und andere darüber benachrichtigen möchten:

- 1 Erstellen Sie einen Termin.

- 2 Laden Sie Personen und Benutzer ein.

Beim Planen von Terminen mit Anderen, werden von der Anwendung folgende Unterscheidungen getroffen:

- **Personen.** Kunden, Partner usw., die in Ihren Unternehmensinformationen als Kontaktdatensätze enthalten sind.
- **Benutzer.** Oracle CRM On Demand-Benutzer in Ihrem Unternehmen.

- 3 Überprüfen Sie die Verfügbarkeit der Benutzer.

Sie können die Verfügbarkeit von Benutzern nicht jedoch von Personen anzeigen, da Sie keinen Zugriff auf Kalender außerhalb Ihrer Anwendung haben.

HINWEIS: Damit Sie diesen Schritt ausführen können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Kalenderfreigabe" verfügen.

- 4 Senden Sie eine Terminbenachrichtigung an alle Eingeladenen.

So fügen Sie Eingeladene zu einem Termin hinzu

- 1 Erstellen Sie den Termin, geben Sie die Termininformationen ein, und speichern Sie den Datensatz.

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Termin details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie die Abschnitte "Person" und "Benutzer" Ihrem Layout hinzufügen. Weitere Anweisungen hierzu finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).

- 3 Wählen Sie im Suchfenster eine vorhandene Person, oder klicken Sie auf "Neu", um einen Personendatensatz zu erstellen.

Die ausgewählten Personen werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf "OK".

HINWEIS: Wenn Sie die "Primäre Person" ändern möchten, klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf den Link "Bearbeiten" neben dem Termin. Klicken Sie auf der Seite "Termin bearbeiten" neben dem Feld "Primäre Person" auf das Suchsymbol, wählen Sie die neue primäre Person, und klicken Sie auf "Speichern". Die "Primäre Person" wird in der Kalenderzusammenfassung angezeigt. Die neue primäre Person wird auch dem Abschnitt "Personen" auf der Seite "Termindetails" hinzugefügt, falls sie dort nicht bereits vorhanden ist.

- 5 Blättern Sie auf der Seite "Termindetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Benutzer", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

- 6 Wählen Sie im Suchfenster die Benutzer, die Sie zum Termin einladen möchten.

Die Liste, die im Suchfenster angezeigt wird, enthält alle Oracle CRM On Demand-Benutzer in Ihrem Unternehmen.

- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

So überprüfen Sie die Verfügbarkeit der Benutzer

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Termindetails" auf "Benutzerverfügbarkeit".

Damit die Schaltfläche "Benutzerverfügbarkeit" angezeigt wird, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Ein kombinierter Kalender mit der Liste der Benutzer und deren Kalender wird angezeigt. Die Reihen mit Benutzern, die Ihren Kalender nicht für Sie freigegeben haben, werden leer angezeigt.

Zeigen Sie mit der Maus auf einen Termin, um Informationen zu den Zeiten mit hoher Arbeitsbelastung im Kalender anzuzeigen.

- 2 Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Verfügbarkeit für einen anderen Tag anzuzeigen:

- Klicken Sie im Kopfzeilenbereich des Kalenders auf die Pfeile, um zum nächsten oder vorherigen Tag zu blättern.
- Klicken Sie im Kopfzeilenbereich des Kalenders auf das Kalendersymbol.

- 3 Aktualisieren Sie ggf. Datum und Uhrzeit des Termins.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

ACHTUNG: Es wird keine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie einen Termin erstellen, der sich mit einem anderen Termin überschneidet.

So senden Sie eine E-Mail-Benachrichtigung an die Eingeladenen (Personen und Benutzer)

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Termindetails" auf "E-Mail senden".

2 Eine E-Mail mit folgenden Informationen wird geöffnet:

■ **An.** Eingeladene (Personen und Benutzer)

Wenn die Einladung an mehr als 70 Personen gesendet wird, erhalten alle Personen die E-Mail, jedoch werden nur die E-Mail-Adressen der ersten 70 Personen im Feld "An:" angezeigt.

■ **Betreff. Das Wort** Termin *gefolgt von den Feldwerten für "Betreff", "Standort", "Datum", "Startzeit" und "Endzeit".*

Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Sie können anzeigen:

■ Kalender eines anderen Benutzers

Sie können einzelne Kalender von Benutzern in Ihrer Gruppe (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind) oder Benutzern, die Ihnen unterstellt sind, und Kalender von anderen Benutzern anzeigen, die ihre Kalender ausdrücklich für Sie freigegeben haben.

■ Ein Gruppenkalender (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind), in dem die Kalender aller Mitglieder Ihrer Gruppe in einer einzigen Kalenderansicht zusammengeführt werden.

HINWEIS: In dieser Liste werden die Benutzer in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt. Wenn die Liste mehr als zehn Benutzer enthält, blättern Sie mit der Bildlaufleiste durch die Liste, um die Kalender weiterer Benutzer anzuzeigen.

Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter [Gruppenverwaltung](#) (auf Seite 1358).

■ Benutzerdefinierte Ansichten, in denen die Kalender anderer Benutzer kombiniert sind

Beispiel: Sie arbeiten an einem speziellen Kurzzeitprojekt mit einer interdisziplinären Benutzergruppe. Indem Sie eine benutzerdefinierte Ansicht erstellen, die nur die Kalender dieser Benutzer enthält, können die Termine dieser Benutzer in einer einzelnen Ansicht angezeigt werden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht einrichten, können Sie die folgenden Benutzer zu der Ansicht hinzufügen:

■ Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind)

■ Benutzer, die ihren Kalender ausdrücklich für Sie oder eine Person, die Ihnen unterstellt ist, freigegeben

Weitere Informationen über das Einrichten von benutzerdefinierten Kalenderansichten finden Sie in [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 159).

In den Kalendern werden die Zeiten Ihrer lokalen Zeitzone entsprechend von 7 bis 19 Uhr angezeigt. Außerdem können nur Eingeladene und Besitzer von Terminen, Details zu persönlichen Terminen anzeigen.

So zeigen Sie den Kalender eines anderen Benutzers an

1 Klicken Sie ggf. auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Benutzer".

- 2 Klicken Sie auf das Suchsymbol in der Titelleiste, und klicken Sie im Suchfenster auf den Nachnamen des Benutzers.

In der Benutzeransicht wird der Kalender dieses Benutzers angezeigt.

HINWEIS: Nur Benutzer, die ihre Kalender für Sie freigegeben haben, und Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind, können gewählt werden.

So kehren Sie schnell zu Ihrem eigenen Kalender zurück

- Klicken Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Mein Kalender".

So zeigen Sie einen kombinierten Kalender für alle Gruppenmitglieder an

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Gruppe".
- 2 Im kombinierten Kalender können Sie Folgendes durchführen:
 - Klicken Sie auf den Benutzernamen, um zum persönlichen Kalender des Benutzers zu gelangen.
 - Klicken Sie auf das Datum, um zur Gruppenansicht für diesen Tag zu gelangen.

Zugehörige Themen

In den folgenden Themen finden Sie zugehörige Informationen zu benutzerdefinierten Kalenderansichten:

[Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 159)

Seite "Kalendereinstellungen"

Klicken Sie auf ein Thema, um die Anweisungen zu folgenden Schritten anzuzeigen, die auf der Seite "Kalendereinstellungen" ausgeführt werden:

- [Freigeben Ihres Kalenders](#) (auf Seite 158)
- [Einstellen der Standardkalenderansicht](#) (auf Seite 159)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 159)

HINWEIS: Der Kalender funktioniert nur gemäß dem gregorianischen Kalender. Er kann nicht für andere Kalendersysteme konfiguriert werden.

Freigeben Ihres Kalenders

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Um den Zugriff auf Ihren Kalender über die Gruppenmitglieder hinaus zu erweitern, müssen Sie den Kalender explizit für den anderen Benutzer freigeben.

So geben Sie Ihren Kalender frei

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Kalender freigeben".
Wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind, werden die Mitglieder der Gruppe im Abschnitt "Standardfreigabe" aufgeführt.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Meine Kalenderfreigabeliste" auf "Benutzer hinzufügen".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Freigegebener Kalender" die Benutzer, mit denen Sie den Kalender gemeinsam verwenden möchten.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.

Einstellen der Standardkalenderansicht

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Sie können festlegen, welche Standardansicht angezeigt werden soll, wenn Sie auf die Registerkarte "Kalender" klicken.

So legen Sie die Standardkalenderansicht fest

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Standardkalenderansicht".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Standardkalendereinstellungen" eine Kalenderansicht.
- 4 Speichern Sie die Änderungen.

Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind (und Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält), können Sie automatisch einen zusammengefassten Kalender anzeigen, der die Kalender aller Mitglieder in Ihrer Gruppe in einer einzigen Kalenderansicht kombiniert. Sie können jedoch auch andere, kombinierte Kalenderansichten einrichten, die Ihren spezifischen Anforderungen gerecht werden. Um kombinierte Kalenderansichten einzurichten, fügen Sie eine benutzerdefinierte Ansicht hinzu.

Beispielsweise arbeiten Sie an einem speziellen Kurzzeitprojekt mit einer interdisziplinären Benutzergruppe. Indem Sie eine benutzerdefinierte Ansicht erstellen, die nur die Kalender dieser Benutzer enthält, können die

Termine dieser Benutzer in einer einzelnen Ansicht angezeigt werden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht einrichten, können Sie die folgenden Benutzer zu der Ansicht hinzufügen:

- Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind)
- Benutzer, die ihren Kalender ausdrücklich für Sie freigeben

HINWEIS: In benutzerdefinierten Ansichten kann das Startdatum für die Woche oder die Startzeit für den Tag nicht geändert werden.

So fügen Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht hinzu

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Gruppenansichten verwalten".
Auf der Seite "Ansichten verwalten" wird Ihr Gruppenname im Abschnitt "Standardansichten" angezeigt.
- 3** Klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 4** Geben Sie auf der Seite "Ansicht verwalten" einen Namen und eine Beschreibung für die Ansicht ein.
HINWEIS: Sie können nicht eine gesamte Gruppe für die Freigabe des Kalenders auswählen, sondern müssen jedes Mitglied dieser Gruppe einzeln zu der benutzerdefinierten Ansicht hinzufügen.
- 5** Speichern Sie den Datensatz.
- 6** Klicken Sie auf der Seite "Ansichten verwalten" auf den Namen der neuen Gruppe.
Die Seite "Ansicht verwalten" wird angezeigt.
- 7** Klicken Sie auf "Mitglieder hinzufügen", und wählen Sie die Benutzer aus.
- 8** Speichern Sie den Datensatz.
Auf der Registerkarte "Kalendergruppe" steht die neue Ansicht in der Dropdown-Liste zur Verfügung.

Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten

Wenn Ihr Unternehmen die Option zur Gruppenzuweisung verwendet, können Sie eine zusammengefasste Liste der Aufgaben anzeigen, deren Verantwortliche Mitglieder Ihrer Gruppe sind. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter [Gruppenverwaltung](#) (auf Seite 1358).

So zeigen Sie die Gruppenaufgabenlisten an

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Gruppenaufgaben".
- 2** Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Aufgabenliste aus, die Sie anzeigen möchten.

Die Aufgabenlisten enthalten sämtliche Aufgaben, die von Mitgliedern Ihrer Gruppe erstellt wurden (außer Aufgaben, die Benutzer als "Privat" gekennzeichnet haben).

Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, um Sie beim Sammeln von Informationen und beim Bewerten von Aktivitäten, wie z.B. Tasks, Termine und Vertriebsbesuche, zu unterstützen. Ein *Bewertungsskript* besteht aus einer Reihe von Fragen, mit denen Sie Kundendaten sammeln können. Ihre Antworten werden bewertet, gewichtet und mit einem angegebenen Schwellenwert verglichen. So wird das entsprechende Ergebnis bzw. der entsprechende Ablauf bestimmt.

HINWEIS: Für Besuchsvorlagen ist momentan keine Aktivitätsbewertung aktiviert.

Bevor Sie beginnen. Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#) (auf Seite 1664).

So verwenden Sie ein Aktivitätsbewertungsskript

- 1 Wählen Sie die Aktivität.

Weitere Informationen zum Wählen von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44). Weitere Informationen zu Aktivitäten finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 131).

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite (Besuchs-, Termin- oder Aufgabendetails) für die Aktivität mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt mit Aktivitätsbewertungen, und klicken Sie auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Klicken Sie auf "Layout bearbeiten", wenn der Abschnitt für die Aktivitätsbewertung nicht angezeigt wird.

- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.

- 4 Wählen Sie auf der Seite für Aktivitätsbewertungen die Antwort für jede Skriptfrage, und klicken Sie auf "Speichern".

Die Detailseite (Besuchs-, Termin- oder Aufgabendetails) für die Aktivität wird erneut angezeigt.

Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

Aktivitätsfelder

Verwenden Sie die Seite "Aufgabe bearbeiten", um eine Aufgabe hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Aufgabe zu aktualisieren. Verwenden Sie die Seite "Termin bearbeiten", um einen Termin hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Termin zu aktualisieren. Verwenden Sie die Seite "Besuch bearbeiten", um Details zu einem vorhandenen geplanten Besuch zu aktualisieren. Auf den Bearbeitungsseiten werden sämtliche Felder für eine Aufgabe oder einen Termin angezeigt.

TIPP: Sie können Aktivitäten auch auf der Seite "Aktivitätsliste" sowie auf den Seiten "Terminetails", "Aufgabendetails" und "Besuchsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle bietet zusätzliche Informationen zu einigen Feldern, die auf den Seiten "Aufgabe bearbeiten" und "Termin bearbeiten" verfügbar sind. Weitere Informationen zu den auf der Seite "Besuch bearbeiten" verfügbaren Feldern finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Betriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (siehe "[Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#)" auf Seite 141).

Feld	Beschreibung
Firma	Mit dieser Aktivität verknüpfte Firma.
Genehmigungsstatus	Der Genehmigungsstatus des Datensatzes zum Zeitpunkt der Erstellung der Aufgabe. Das Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen. Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingefügt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter Erstellen von Workflow-Aktionen: Aufgabe erstellen (siehe " Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe " auf Seite 1387). Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Anruf - Ergebnis	Das Ergebnis für den Aktivitätstyp "Geburtsanruf", "Empfehlungsanruf" oder "Prüfungsanruf". Beispiel: "Keine Antwort", "Termin", "In Kontakt bleiben" oder "Geschlossene Datei". Wenn Sie einen Wert in dieses Feld eingeben, wird es schreibgeschützt.
Kampagne	Die mit dieser Aktivität verknüpfte Kampagne.
Abschlussdatum	Datum und Uhrzeit des Abschlusses des Termins. Bei Aufgaben wird dieses Feld automatisch befüllt, wenn das Feld "Status" auf "Abgeschlossen" gesetzt wurde, oder wenn auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen" geklickt wurde. Bei Terminen wird das Abschlussdatum automatisch auf denselben Wert wie das Enddatum gesetzt, wenn der Termin erstellt und gespeichert wird. Allerdings können Sie in das Feld "Abschlussdatum" auch ein Datum eingeben, dass vom Enddatum des Termins abweicht, sofern dieses Feld nicht schreibgeschützt ist.
Abgeschlossen	Dieses Kontrollkästchen wird automatisch gewählt, wenn eine Aufgabe als abgeschlossen gekennzeichnet wird.
Primäre Person	Mit dieser Aktivität verknüpfte primäre Kontaktperson. Bei Unternehmen, die die Gruppenfunktion verwenden, ist diese Person die primäre Kontaktperson in den Kalenderansichten.

Feld	Beschreibung
Delegiert von	Der Benutzer, der die Aufgabe erstellt hat und sie dann einem anderen Verantwortlichen zugewiesen hat. In dieses Feld werden automatisch Daten eingesetzt, wenn die Aufgabe einem anderen Verantwortlichen zugewiesen wurde.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu dieser Aktivität. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem diese Aufgabe fällig ist (gilt nur für Aufgaben).
Endzeit	Datum und Uhrzeit des Endes des Termins (gilt nur für Termine). Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 13:00 Uhr. Oracle CRM On Demand aktualisiert dieses Feld automatisch unter Verwendung der Startzeit sowie der Dauer des Termins.
Lead	Mit dieser Aktivität verknüpfter Lead.
Ort	Ort, an dem der Termin stattfindet (gilt nur für Termine).
Geändert von	Name der Person, die den Aktivitätsdatensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung des Datensatzes. Vom System generiert.
Verkaufsprojekt	Mit dieser Aktivität verknüpftes Verkaufsprojekt.
Verantwortlicher	Verantwortlicher dieser Aktivität
Priorität	<p>Die Prioritätsstufe, wie z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Prioritätsstufe gilt nur für Aufgaben. Der Standardwert ist "3-Niedrig".</p> <p>HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.</p>
Persönlich	Weist darauf hin, dass der Aktivitätsdatensatz auch dann nur von Ihnen angezeigt werden kann, wenn die Aktivität mit einem Datensatz verknüpft ist, der für andere sichtbar ist. Beim Synchronisieren mit Microsoft Outlook können Sie einen Filter einrichten, um zu verhindern, dass private Datensätze bei Verwendung dieses Felds in Oracle CRM On Demand hochgeladen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren mit PIMs (auf Seite 722).
Zurückweisungsgrund	<p>Gibt an, warum ein Element zurückgewiesen oder abgelehnt wurde. Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen.</p> <p>Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingesetzt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter Erstellen von Workflow-Aktionen: Aufgabe erstellen (siehe "Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe" auf Seite 1387). Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>

Feld	Beschreibung
Serviceanfrage	Mit dieser Aktivität verknüpfte Serviceanfrage.
Startzeit	Datum und Uhrzeit des Beginns des Termins (gilt nur für Termine). Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 12:00 Uhr.
Status	Status der Aufgabe, wie beispielsweise "Abgeschlossen", "Übertragen", "In Bearbeitung", "Wartet auf andere Person" oder "Nicht gestartet". Der Standardwert ist "In Bearbeitung".
Thema	Titel oder kurze Beschreibung dieser Aktivität.
Untertyp	Der Objekttyp der Genehmigung. Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen. Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingesetzt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter Erstellen von Workflow-Aktionen: Aufgabe erstellen (siehe " Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe " auf Seite 1387). Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Typ	Bei Aufgaben bezieht sich dies auf eine Kategorie, wie "Genehmigung", "Geburtstagsanruf", "Besuch", "Korrespondenz", "Demonstration", "E-Mail", "Veranstaltung", "Fax", "Mittagessen", "Meeting", "Persönlich", "Präsentation", "Sonstiges", "Empfehlungsanruf", "Prüfungsanruf" oder "Aufgabe".
Typ	Auf der Aktivitäten-Liste bezieht sich dies auf den Typ der Aktivität, entweder "Aufgabe" oder "Termin".

3 Marketing

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Marketing-Informationen bereit:

- **Kampagnen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Marketing-Kampagnen zu verwalten und qualifizierte Leads und Verkaufsprojekte zu generieren.
- **Leads.** Verwenden Sie diese Seiten, um Leads für neue Verkaufsprojekte zu verfolgen und den Lead-Konvertierungsprozess zu automatisieren.

Verwalten von Marketing

Führen Sie zum Verwalten von Marketing die folgenden Prozesse aus.

- 1 [Arbeiten mit Kampagnen](#) (auf Seite 165)
- 2 [Arbeiten mit Leads](#) (auf Seite 166)

Arbeiten mit Kampagnen

Führen Sie zum Arbeiten mit Kampagnen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Kampagnendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Kampagnenfelder](#) (auf Seite 173).
- 2 Weisen Sie Kampagnenempfänger zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Einplanen von Personen für Kampagnen](#) (auf Seite 170).
- 3 Wenn es sich um eine E-Mail-Kampagne handelt, bereiten Sie den E-Mail-Inhalt vor. Weitere Informationen finden Sie in der Onlinehilfe zu Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Führen Sie die Kampagne aus.
- 5 Verfolgen Sie Kampagnenreaktionen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erfassen von Antworten auf Kampagnen](#) (auf Seite 171).

- 6 Messen Sie die Kampagneneffektivität. Informationen hierzu finden Sie unter [Messen der Kampagneneffizienz](#) (auf Seite 172).
- 7 Ordnen Sie der Kampagne Leads zu. Wenn die Kampagne Leads generiert, müssen Sie die neuen Leads der Kampagne zuordnen, aus der sie stammen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Leads](#) (siehe "[Lead-Felder](#)" auf Seite 192).

Arbeiten mit Leads

Führen Sie zum Arbeiten mit Leads die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Richten Sie Lead-Zuweisungsregeln ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Info über Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1414) und [Einrichten von Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1418).
- 2 Richten Sie Lead-Konvertierungsregeln ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Leads](#) (auf Seite 175) und [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1425).
- 3 Richten Sie Lead-Konvertierungslayouts ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts](#) (auf Seite 1426).
- 4 Erstellen Sie Lead-Qualifizierungsskripte. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten](#) (auf Seite 185).
- 5 Qualifizieren Sie den Lead. Informationen hierzu finden Sie unter [Qualifizieren von Leads](#) (auf Seite 184).
- 6 Konvertieren Sie den Lead, oder weisen Sie ihn zurück.
Sie können Leads in Firmen-, Personen-, Geschäftsregistrierungs- oder Verkaufsprojektdatensätze konvertieren. Informationen hierzu finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 187). Wenn Sie entscheiden, dass ein Lead nicht nützlich ist, können Sie ihn aus dem Lead-Verwaltungsprozess entfernen. Informationen hierzu finden Sie unter [Zurückweisen von Leads](#) (auf Seite 190).

Kampagnen

Verwenden Sie zum Erstellen, Aktualisieren und Verfolgen von Kampagnen die Kampagnenseiten. Eine *Kampagne* ist das Vehikel oder Projekt, mithilfe dessen Sie einer oder mehreren Gruppen, einschließlich bestehender und potenzieller Kunden, eine Marketingnachricht überbringen. Typischerweise übermitteln Kampagnen ein Werbeangebot über verschiedene Kommunikationskanäle, um aktuelle Kunden zu binden oder neue Kunden zu akquirieren. Ziel ist es, zusätzliches Interesse an Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens zu generieren.

Mit Kampagnen können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Speichern von Kampagneninformationen wie budgetierte Kosten verglichen mit tatsächlichen Kosten, geplante Leads und Marketingmaterial (beispielsweise Broschüren und Druckvorlagen) an einem Ort.
- Freigeben von Kampagnenansichten für das Marketingteam und Freigeben konsistenter Kampagneninformationen für Ihr Vertriebsteam in Echtzeit von einem zentralen Speicherort aus.

- Anzeigen Ihrer Kampagnenergebnisse durch Anzeigen von Leads und Verkaufsprojekten, die für die jeweiligen Kampagnen generiert werden.
- Verwenden vordefinierter Berichte, um Ergebnisse auszuwerten und den ROI Ihrer Kampagnenaktivitäten in Echtzeit zu ermitteln.
- Vergleiche zwischen der Historie aktueller und vergangener Kampagnen, um Trends zu identifizieren.

Vertriebs- und Marketing-Manager können Leads importieren und diese mit einer vorhandenen Kampagne verknüpfen. Lead-Informationen müssen zuerst in einer CSV-Datei (durch Kommas getrennte Werte) formatiert werden.

Kampagnen, Leads, Verkaufsprojekte und Personen

Während einer Kampagne können Sie mehrere Leads generieren, die mit der Kampagne verknüpft sind. Wenn Sie einige dieser Leads in neue Verkaufsprojekte, Personen oder Firmen konvertieren, wird der Link zur Kampagne in den ursprünglichen Leads für die konvertierten Verkaufsprojekte, Personen und Firmen übernommen. Beispiel: Kampagne A erstellt 100 Leads, L1 bis L100. Sie verknüpfen jeden dieser Leads mit Kampagne A. Leads L1 bis L90 weisen kein Potential zur Generierung von Gewinnen auf. Leads L91 bis L100 weisen Potential zur Generierung von Gewinnen auf. Daher konvertieren Sie diese in die Verkaufsprojekte O1 bis O10. Jedes dieser Verkaufsprojekte wird über den ursprünglichen Lead automatisch mit Kampagne A verknüpft. Einige Monate später möchten Sie die Effizienz der Kampagne A prüfen. Sie zeigen Kampagne A an und stellen fest, dass sie 100 Leads enthält, von denen 10 mit Verkaufsprojekten verknüpft sind. Sie können diese Ergebnisse mit vergangenen Kampagnen oder mit Ihren Erwartungen für diese Kampagne vergleichen und entsprechende Anpassungen vornehmen.

HINWEIS: Wenn der Unternehmensadministrator benutzerdefinierte Felder für Leads hinzugefügt hat, werden diese Felder beim Konvertieren des Leads in ein Verkaufsprojekt oder eine Person nicht von den Verkaufsprojektdatensätzen übernommen. Eine Ausnahme stellen vom Unternehmensadministrator mithilfe der Funktion "Lead-Konvertierungszuordnung" eingerichtete weitere Zuordnungen dar. Weitere Informationen zum Zuordnen von Lead-Feldern finden Sie unter [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1425).

Arbeiten mit der Kampagne-Homepage

Die Kampagnen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kampagnen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Kampagnen-Homepage bearbeiten. Zudem können Sie, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, der Seite Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Kampagne

Klicken Sie zum Erstellen einer Kampagne im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Kampagnen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Kampagnenfelder](#) (auf Seite 173).

Arbeiten mit Kampagnenlisten

Im Abschnitt "Kampagnenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kampagnen beschrieben.

Kampagnenliste	Filter
Alle aktiven Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Aktiv" gesetzt ist
Alle abgeschlossenen Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Abgeschlossen" gesetzt ist
Alle geplanten Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Geplant" gesetzt ist
Zuletzt erstellte Kampagnen	Alle nach Erstellungsdatum sortierten Kampagnen, wobei die zuletzt erstellte Kampagne ganz oben in der Liste steht
Zuletzt geänderte Kampagnen	Alle nach Änderungsdatum sortierten Kampagnen, wobei die zuletzt erstellte Kampagne ganz oben in der Liste steht
Alle Kampagnen	Keine. In der Liste werden alle Kampagnen für Ihr Unternehmen angezeigt, sortiert nach Kampagnenname in aufsteigender Reihenfolge.
Meine zuletzt geänderten Kampagnen	Alle Kampagnen, für die Sie verantwortlich sind. Die nach Änderungsdatum sortierte Liste, wobei die zuletzt geänderte Kampagne am Anfang der Liste steht.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Kampagnen

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Kampagnen" sind die zuletzt angezeigten Kampagnen enthalten.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Kampagnenaufgaben

Im Abschnitt "Kampagnenaufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem

Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig, wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Kampagnennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Kampagne zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Anzeigen von aktiven Kampagnen

Im Abschnitt "Aktive Kampagnen" sind die Kampagnen aufgelistet, die aktuell ausgeführt werden.

- Klicken Sie auf das Feld "Kampagnenname", um eine aktive Kampagne anzuzeigen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Berichtsabschnitte

Auf der Kampagnen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Status aktive Kampagnen" angezeigt.

Verwenden von Berichten zum Messen der Kampagneneffizienz

Auf Ihrer Kampagnen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Status aktive Kampagnen" angezeigt, der eine Analyse aller aktiven Kampagnen enthält. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Status aktive Kampagnen" finden Sie unter [Messen der Kampagneneffizienz](#) (auf Seite 172).

Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Kampagnen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kampagnen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Kampagnen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

So fügen Sie Ihrer Kampagnen-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Kampagnen-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Kampagnen

Führen Sie zum Verwalten von Kampagnen folgende Aufgaben aus:

- [Einplanen von Personen für Kampagnen](#) (auf Seite 170)
- [Erfassen von Antworten auf Kampagnen](#) (auf Seite 171)
- [Abschließen von Kampagnen](#) (auf Seite 172)
- [Messen der Kampagneneffizienz](#) (auf Seite 172)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Kampagnenfelder](#) (auf Seite 173)
- [Arbeiten mit der Kampagne-Homepage](#) (auf Seite 167)
- [Berichte](#) (auf Seite 765)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Einplanen von Personen für Kampagnen

Sie können Personen auswählen, die Sie für eine Kampagne einplanen.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen den Segmentierungsassistenten, eine Anwendung, die heruntergeladen werden kann und zwischen Oracle CRM On Demand und Excel arbeitet, verwendet, können Sie Zielsegmente erstellen, die Datensätze nach bestimmten Kriterien aus einer Anzahl von Datensatztypen filtern. Weitere Informationen darüber, wie Sie den Segmentierungsassistenten herunterladen und verwenden, finden Sie unter [Verwenden des Segmentierungsassistenten](#) (auf Seite 758).

So planen Sie Personen für eine Kampagne ein

- 1 Wählen Sie die gewünschte Kampagne.

Weitere Informationen zum Auswählen von Kampagnen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Kampagnendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Empfänger", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Empfänger" auf der Seite "Kampagnendetails" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt "Empfänger" dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt dem Seitenlayout nicht hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- Um Personen nacheinander einzuplanen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
- Zum Entfernen der jeweiligen Person klicken Sie in der Datensatzzeile auf den Link "Entfernen". Dadurch wird die Zuweisung der Datensätze rückgängig gemacht, ohne einen Datensatz zu löschen.

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Informationen darüber, wie Sie Personen aus einer Datei importieren, finden Sie unter [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631).

Erfassen von Antworten auf Kampagnen

Wenn Sie die Antwort auf eine Kampagne, wie beispielsweise die Tatsache, dass ein Empfänger an einer Veranstaltung teilgenommen hat, erfassen möchten, können Sie dies im Abschnitt für Kampagnenempfänger nachverfolgen.

So erfassen Sie eine Antwort auf eine Kampagne

- 1 Wählen Sie die gewünschte Kampagne.

Weitere Informationen zum Auswählen von Kampagnen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

Hinweis: Wenn der Abschnitt "Empfänger" nicht auf der Seite "Kampagnendetails" angezeigt wird, dann können Sie ihn bei Bedarf über die Layout-Seite hinzufügen.

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Kampagnendetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Empfänger" und klicken Sie auf "Bearbeiten" für die Person, deren Antwort Sie erfassen möchten.
- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Kampagnenantwort bearbeiten" ein.

Feld	Beschreibung
Lieferstatus	Die Standardwerte sind "Offenstehend", "Gesendet", "Indirekte Ablehnung", "Direkte Ablehnung", "Empfangen", "Geöffnet", "Unbekannte Rücksendung". Der Administrator Ihres Unternehmens kann die Optionen in dieser Dropdown-Liste

Feld	Beschreibung
	jedoch umbenennen. Wenn Ihr Unternehmen Oracle Email Marketing On Demand verwendet, wird der Lieferstatus des Empfängers automatisch aktualisiert (dies gilt nur für die Werte "Indirekte Ablehnung", "Direkte Ablehnung" bzw. "Nachricht geöffnet").
Antwortstatus	Sie Standardwerte sind "Durchklicken", "Um Antw. wird gebeten - Zusage", "Um Antwort wird gebeten - Absage", "Bedient", "In Lead konvertiert", "Hat weitere Infos angefordert", "In Liste eintragen", "Aus Liste austragen", "Globale Eintragung", "Globale Austragung" und "Nachricht geöffnet". Der Administrator Ihres Unternehmens kann die Optionen in dieser Dropdown-Liste jedoch anpassen. Wenn Ihr Unternehmen Oracle Email Marketing On Demand verwendet, wird der Antwortstatus automatisch aktualisiert (dies gilt nur für die Werte "Durchklicken", "In Liste eintragen", "Aus Liste austragen", "Globale Eintragung", "Globale Austragung" bzw. "Nachricht geöffnet").

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Abschließen von Kampagnen

Sie können den Kampagnenstatus ändern, um darauf hinzuweisen, dass er abgeschlossen ist.

So schließen Sie eine Kampagne

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kampagnenliste" in das Feld "Status".
- 2 Wählen Sie den Status "Abgeschlossen" aus der Dropdown-Liste.
- 3 Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um den Datensatz zu speichern.

Messen der Kampagneneffizienz

Im Abschnitt "Status aktive Kampagnen" auf der Kampagnen-Homepage wird eine Analyse aller aktiven Kampagnen angezeigt. Anhand dieser Informationen können Sie die Effizienz Ihrer Kampagnen ermitteln.

So zeigen Sie Informationen zur Effizienz Ihrer Kampagnen an

- Führen Sie in diesem Abschnitt der Kampagnen-Homepage folgende Vorgänge aus:
 - Positionieren Sie Ihren Mauszeiger auf dem Diagramm, um bestimmte Informationen anzuzeigen.
 - Klicken Sie auf ein Segment, um einen detaillierten Bericht zu prüfen.

- Ändern Sie die Kategorien in den Listen, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.

Beispiel: Sie können die Analyse der Kampagne nach ROI (return on investment - Kapitalrendite), nach Lead-Konvertierungsrate oder nach den Kosten für jeden Lead anzeigen.

Kampagnenfelder

Verwenden Sie die Seite "Kampagne bearbeiten", um eine Kampagne hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Kampagne zu aktualisieren. Auf der Seite "Kampagne bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Kampagne angezeigt.

TIPP: Sie können Aktivitäten auch auf der Seite "Kampagnenliste" und auf der Seite "Kampagnendetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von Datensatzdetails](#)" auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Kampagne	
Quellcode	Kampagnenkennungscode. Stellen Sie sicher, dass der eingegebene Code eindeutig ist. Dieses Feld darf maximal 30 Zeichen enthalten.
Kampagnenname	Beschreibender Name der Kampagne. Dieses Feld darf maximal 100 Zeichen enthalten.
Kampagnentyp	Typ der Kampagne, wie beispielsweise "Anzeige", "Direktmailing", "E-Mail", "Veranstaltung – Sonstige", "Veranstaltung – Seminar", "Veranstaltung – Messe", "Liste – Gekauft", "Liste – Gemietet", "Sonstige", "Empfehlung – Mitarbeiter", "Empfehlung – Extern oder Website".
Zielsetzung	Beschreibung der Zielsetzung der Kampagne, wie beispielsweise "Vertriebssteigerung um 10 %".
Zielgruppe	Zielgruppe der Kampagne.
Angebot	Beschreibung des Produkts oder des Service, den die Kampagne anbietet.

Feld	Beschreibung
Status	<p>Kampagnenstatus wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Anfangsdatum liegt in der Vergangenheit und Enddatum in der Zukunft. ■ Abgeschlossen. Anfangs- und Enddaten liegen in der Vergangenheit. ■ Geplant. Anfangs- und Enddaten liegen in der Zukunft. ■ Eingeplant. Sie können diesen Status manuell setzen, um anzuzeigen, dass die Kampagne bereit ist und zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit ausgeführt werden soll. ■ Support kontaktieren. In Oracle Email Marketing On Demand wird dieser Status automatisch gesetzt, wenn die Kampagne einen Fehler aufweist. <p>Sie müssen den Status setzen. Der Status wird beim Starten einer Kampagne vom System nur dann automatisch aktualisiert, wenn Ihr Unternehmen Oracle Email Marketing On Demand verwendet. Wenn Ihr Unternehmen Oracle Email Marketing On Demand verwendet, werden die Status "Aktiv", "Abgeschlossen" und "Support kontaktieren" automatisch zugewiesen.</p>
Anfangsdatum	Datum und Uhrzeit für den Start der Kampagne. Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Sie können dieses Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Geplante(s) Datum und Uhrzeit für den Abschluss der Kampagne. Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Sie können dieses Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Kampagnenwährung	Geben Sie den Code (z. B. USD) für die Währung ein, die für alle Umsatzfelder verwendet werden soll.
Kampagnenplaninformationen	
Umsatzziel	Umsatz, der durch die Kampagne erzeugt werden soll.
Geplante Leads (Anz.)	Anzahl der Interessenten, auf die die Kampagne abzielt.
Budgetierte Kosten	Betrag, den Ihr Unternehmen für diese Kampagne budgetiert.
Tatsächliche Kosten	Betrag, den Ihr Unternehmen für diese Kampagne aufwendet.
Zusatzinformationen	
Verantwortlicher	<p>Aliasname des Datensatz-Verantwortlichen. Der Wert ist der Ersteller der Kampagne. In der Regel können Verantwortliche Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und</p>

Feld	Beschreibung
	Dashboard-Seiten).
Geändert von	Name der Person, die den Kampagnendatensatz erstellt oder zuletzt aktualisiert hat, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Aktualisierung. Vom System generiert.
Beschreibung	Beschreibender Name der Kampagne. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Leads

Verwenden Sie die Leads-Seiten zum Erstellen, Aktualisieren und Bewerten von Leads. Ein *Lead* ist eine Person, die Interesse an Ihren Produkten oder Dienstleistungen gezeigt hat.

Sie können Leads manuell eingeben, oder sie können Ihnen zugeordnet werden. Sie können zugeordnete Leads verfolgen, um festzustellen, ob sie für das Unternehmen gewinnversprechend sind. Durch das Erstellen eines Lead-Datensatzes können Sie schnell neue Kundeninformationen zusammenstellen. In einem Datensatz können Sie Details zum Unternehmen, zur Person und zum Geschäftsinteresse eingeben, anstatt vier verschiedene Datensätze für eine Firma, eine Person, eine Geschäftsregistrierung und ein Verkaufsprojekt zu erstellen.

Ein Lead durchläuft die drei Stufen des Lead-Managementprozesses in der folgenden Reihenfolge: Bewerten, Qualifizieren und Konvertieren in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung. Anstatt einen Lead zu qualifizieren, können Sie ihn auch entfernen, indem Sie ihn archivieren. Anstatt einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung zu konvertieren, können Sie ihn zurückweisen. In den folgenden Abschnitten werden die Stufen ausführlich erläutert.

Bewerten von Leads

Bei der Bewertung führt der den Lead bewertende Mitarbeiter eine Reihe von fortlaufenden Aktivitäten aus:

- Anrufe, E-Mails oder Besuche der Person zum Informationsaustausch.
- Aktualisierung von bestimmten Informationen über den Lead mit genaueren und neu erhaltenen Informationen.
- Erstellung, Verfolgung und Ausführung von Aktivitäten in Bezug auf den Lead.
- Protokollierung von Notizen hinsichtlich der Interaktion.
- (Optional jedoch empfehlenswert) Verknüpfung des Leads mit einer Firma oder einer Person. Dies bietet folgende Vorteile:

- Der der Firma oder der Person zugewiesene Benutzer (bei dem es sich um den dem Lead zugewiesenen Benutzer handeln kann, jedoch nicht muss) kann den Lead während des Bewertungsprozesses sehen, da dieser auf den Seiten "Firma" und "Person" angezeigt wird.
- Der Lead-Verantwortliche kann auf zusätzliche Informationen über die Firma oder die Person zugreifen, indem er auf einen entsprechenden Link klickt.
- Der Lead-Verantwortliche kann mehr Details eingeben als in der Regel mit einem Lead gespeichert werden können, z. B. zusätzliche Personen bei der Firma, Lieferadresse usw.
- Wenn der Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertiert wird, kann das Verfahren durch die vorhandenen Links für Firmen und Personen beschleunigt werden.

Qualifizieren von Leads

Anhand des Qualifizierungsprozesses kann der Bewerter genügend Informationen sammeln, um zu ermitteln, welche Leads weiterverfolgt werden sollen. Wenn der Bewerter festgestellt, dass ein Lead Potenzial hat, Umsatz zu generieren, qualifiziert er den Lead. Das System überprüft dann, ob in bestimmten wichtigen Feldern Daten enthalten sind. Wurden die Kriterien erfüllt, wird der Lead als qualifiziert gekennzeichnet und dem Vertriebsmitarbeiter als neu qualifizierter Lead angezeigt.

Durch das ordnungsgemäße Qualifizieren von Leads wird sichergestellt, dass Ihr Unternehmen mehr Zeit für Geschäfte mit hohem Potenzial aufwenden kann. Unternehmensadministratoren können Lead-Qualifikationsskripte einrichten, um Bewerter dabei zu unterstützen, Leads ordnungsgemäß und konsistent zu qualifizieren. (Weitere Informationen zum Einrichten von Bewertungsskripten finden Sie unter [Einrichten von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 1664)).

Archivieren von Leads

Wenn der Bewerter der Meinung ist, dass der Lead keinen Wert für das Unternehmen hat, kann er den Lead alternativ archivieren. Der Lead wird dann vom System aus dem Lead-Managementprozess entfernt.

TIPP: Um archivierte Leads zu sortieren, erstellen Sie eine neue Liste mit der Bezeichnung "Archivierte Leads". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Konvertieren von Leads in Verkaufsprojekte oder Geschäftsregistrierungen

Leads können auf der Seite "Lead konvertieren" in Personen und optional in Firmen, Verkaufsprojekte und Geschäftsregistrierungen konvertiert werden. Die Seite "Lead konvertieren" enthält Konvertierungsoptionen für Leads, die im Lead-Konvertierungslayout festgelegt sind, das für die jeweilige Benutzerrolle gilt. Wenn ein Lead über ausreichend Gewinnpotenzial verfügt, kann der Bewerter ihn in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertieren, solange für das Lead-Konvertierungslayout alle Lead-Konvertierungsoptionen aktiviert sind. Der Bewerter wird vom System aufgefordert, den Lead mit einer Firma, mit einer Person in dieser Firma und mit einem Verkaufsprojekt oder einer Geschäftsregistrierung zu verknüpfen.

Anschließend erstellt das System ein neues Verkaufsprojekt oder eine neue Geschäftsregistrierung mit einigen aus dem Lead übernommenen Werten, wie z.B. für den potenziellen Umsatz und das voraussichtliche Abschlussdatum. Dann wird der Lead vom System aus der aktiven Bewertung entfernt, allerdings kann er bei Bedarf weiterhin angezeigt werden.

Verfahrensweise beim Konvertieren

Einige Informationen des Lead-Datensatzes werden in die entsprechenden Bereiche der während des Konvertierungsprozesses erstellten Datensätze zu Firma, Person, Verkaufsprojekt und Geschäftsregistrierung übertragen. Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Zuordnungen der Felder zwischen den Datensätzen auf der Seite "Lead-Konvertierungszuordnung".

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Adresse	Rechnungsadresse	Nicht anwendbar	Person – Adresse	Geschäftsadresse
Jahresumsatz	Jahresumsatz	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Ungefährs Einkommen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Gesamteinnahmen	Nicht anwendbar
Zugeordnetes Unternehmen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zugeordnetes Unternehmen
Zugeordnete Person	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zugeordnete Person
Kampagne	Quellkampagne HINWEIS: Wenn die Firma über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wird, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.	Quellkampagne HINWEIS: Wenn das Verkaufsprojekt über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn das Verkaufsprojekt von einem Benutzer erstellt wird, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.	Quellkampagne HINWEIS: Wenn die Person über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Person von einem Benutzer erstellt wird, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.	Nicht anwendbar
Mobiltelefon-Nr.	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Mobiltelefon-Nr.	Mobiltelefon
Ort	Rechnungsadresse – Ort Versandadresse – Ort	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Ort	Ort (der Geschäftsadresse)
Firma	Firmenname	Firma	Firma	Firmenname
Land	Rechnungsadresse – Land Versandadresse – Land	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Land	Land

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Geburtsdatum	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Geburtsdatum	Nicht anwendbar
Beschreibung	Nicht anwendbar	Beschreibung	Nicht anwendbar	Kommentare
E-Mail	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	E-Mail	E-Mail
Voraussichtliches Abschlussdatum	Nicht anwendbar	Abschlussdatum	Nicht anwendbar	Abschlussdatum
Vorname	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Vorname	Nicht anwendbar
Branche	Branche	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Berufsbez./Position	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Berufsbez./Position	Nicht anwendbar
Nachname	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nachname	Nicht anwendbar
Lead-Währung	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Geschäftswährung
Lead-Verantwortlicher	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Lead-Typ	Firmentyp	Nicht anwendbar	Personentyp	Nicht anwendbar
Anrede	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Anrede	Nicht anwendbar
Keine E-Mail senden	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Keine E-Mail senden	Nicht anwendbar
Nächster Schritt	Nicht anwendbar	Nächster Schritt	Nicht anwendbar	Nächster Schritt
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Mitarbeiter	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Ursprungspartner	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Ursprungspartner
Potenzieller Umsatz	Nicht anwendbar	Umsatz	Nicht anwendbar	Geschäftsumfang
Haupttelefon-Nr.	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Tel.-Nr. (geschäftlich)	Telefonnr.
Hauptpartner	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Hauptpartner
Produktinteresse	Nicht anwendbar	Verkaufsprojektname wird zu: Produktinteresse (Vor- und Nachname der Person)	Nicht anwendbar	Produktinteresse
Beruf	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Beruf	Nicht anwendbar

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Qualifizierungsdatum	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Qualifizierungsdatum	Nicht anwendbar
Bewertung	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Empfohlen von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Empfohlen von	Nicht anwendbar
Quelle	Nicht anwendbar	Lead-Quelle	Lead-Quelle	Nicht anwendbar
Bundesland/Region	Rechnungsadresse – Bundesland/Region Versandadresse – Bundesland/Region	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Region	Land (der Geschäftsadresse)
Website	Website	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Fax-Nr. (geschäftlich)	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Fax-Nr. (geschäftlich)	Nicht anwendbar
PLZ	Rechnungsadresse – PLZ Versandadresse – PLZ	Nicht anwendbar	Hauptadresse - PLZ	Postleitzahl (der Geschäftsadresse)

Außerdem enthalten einige Felder als Folge des Lead-Konvertierungsprozesses abweichende Werte. In der folgenden Tabelle werden die neuen Werte dargestellt.

Datensatz/Feld	WertÄnderung
Lead-Datensatz	
Status	Konvertiert
Firmendatensatz	
Verantwortliche r	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von zugehörigen Lead-Datensätzen nach der Konvertierung".
Verkaufsprojektdatensatz	
Status	Ausstehend
Vertriebsphase	Entwickeln einer Vision
Wahrscheinlichkeit	50%
Verantwortliche r	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von zugehörigen Lead-Datensätzen nach der Konvertierung".
Personendatensatz	
Verantwortliche r	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von zugehörigen

Datensatz/Feld	WertÄnderung
	Lead-Datensätzen nach der Konvertierung".
Geschäftsregistrierungsdatensatz	
Name	Produktinteresse an dem Lead. Sie können dieses Feld überschreiben.
Typ	Standard
Weiterleitungss tatus	Nicht weitergeleitet.

Verantwortlichkeit von zugehörigen Lead-Datensätzen nach der Konvertierung

Wenn Sie beim Konvertieren eines Leads das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ausgefüllt haben, wird dieser Person die Verantwortlichkeit aller zugehörigen Datensätze zugewiesen. Wenn dieses Feld keine Daten enthält, wird die Verantwortlichkeit standardmäßig dem Benutzer zugewiesen, der den Lead konvertiert. Der Unternehmensadministrator kann dieses Verhalten jedoch mithilfe der Funktion "Lead-Konvertierungszuordnung" ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1425).

Zurückweisen von qualifizierten Leads

Qualifizierte Leads können ebenfalls zurückgewiesen werden. Dies geschieht in der Regel in Unternehmen, in denen die Person oder Gruppe, die Leads bewertet, nicht derselbe oder dieselben Vertriebsmitarbeiter sind, die qualifizierte Leads übernehmen und in Umsatz konvertieren. In diesen Unternehmen kann der dem qualifizierten Lead zugewiesene Vertriebsmitarbeiter festlegen, dass der Lead nicht so wertvoll ist wie vom Bewerter angezeigt.

Beim Zurückweisen eines Leads muss der Vertriebsmitarbeiter einen Zurückweisungscode für die Zurückweisung angeben. Optional kann er auch den Zurückweisungsgrund angeben. Wenn als Zurückweisungscode "Sonstige" gewählt wurde, muss eine Angabe im Feld für den Zurückweisungsgrund gemacht werden. Das System protokolliert, dass eine Zurückweisung stattgefunden hat, protokolliert die für die Zurückweisung verantwortliche Person und den Zurückweisungsgrund.

Der Vertriebsmitarbeiter kann auch bestimmen, dass der Lead im Rahmen der Zurückweisung neu zugewiesen wird. Je nach Richtlinien des Unternehmens wird der Lead möglicherweise einem Manager zum Follow-up neu zugewiesen oder eventuell an den ursprünglichen Bewerter zur weiteren Beurteilung zurückgegeben.

Arbeiten mit der Leads-Homepage

Die Leads-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Leads.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Leads-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen eines Leads

Klicken Sie zum Erstellen eines Leads im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Leads" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Leads-Felder](#) (siehe "[Lead-Felder](#)" auf Seite 192).

Arbeiten mit Leads-Listen

Im Abschnitt "Leads-Listen" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Leads beschrieben.

Lead-Liste	Filter
Alle Leads	Keine
Alle konvertierten Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Konvertiert" gesetzt ist
Alle im Qualifizierungsprozess befindlichen Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Qualifizierung" gesetzt ist
Alle qualifizierten Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Qualifiziert" gesetzt ist
Kürzlich erstellte Leads	Zeigt alle Leads an, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Leads	Zeigt alle Leads an, sortiert nach Änderungsdatum
Alle zurückgewiesenen Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Zurückgewiesen" gesetzt ist
Meine Leads	<p>Zeigt Leads nach Erstellungsdatum sortiert an, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf "Qualifizierung" gesetzt. ■ Das Feld "Lead-Verantwortlicher" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist leer, und das Statusfeld ist auf "Qualifizierung" gesetzt.
Meine neuen Leads	<p>Zeigt Leads nach Erstellungsdatum sortiert an, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf "Qualifiziert" gesetzt. ■ Das Feld "Lead-Verantwortlicher" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf einen anderen Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf

Lead-Liste	Filter
	"Qualifizierung" gesetzt.
Meine zuletzt erstellten Leads	Zeigt alle Leads an, für die Sie verantwortlich sind. Die Liste ist nach Erstellungsdatum sortiert, wobei der zuletzt erstellte Lead am Anfang der Liste steht.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Leads

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Leads" sind die zuletzt angezeigten Leads enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Lead-Aufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Lead-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Lead-Namen, um den der Aufgabe zugeordneten Lead zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Anzeigen von qualifizierten Leads

Im Abschnitt "Qualifizierte Leads" wird eine Liste der qualifizierten Leads angezeigt. Das Feld "Vollständiger Name" ist ein Link, der den Lead-Datensatz öffnet.

- Klicken Sie auf das Feld "Vollständiger Name", um den Lead-Datensatz zu öffnen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Verwenden von Berichten zum Analysieren von Lead-Folgeaktivitäten

Auf Ihrer Leads-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte festlegen. In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Analyse Lead-Folgeaktivität" angezeigt, der den Fortschritt bei der Qualifizierung von Leads in den letzten 90 Tagen anzeigt. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Analyse Lead-Folgeaktivität" finden Sie unter [Analysieren der Lead-Folgeaktivität](#) (auf Seite 191).

Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Leads-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Leads-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Leads-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

So fügen Sie der "Leads-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Leads-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Leads

Führen Sie zum Verwalten von Leads folgende Aufgaben aus:

- [Neuzuweisen von Leads](#) (auf Seite 184)
- [Qualifizieren von Leads](#) (auf Seite 184)
- [Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten](#) (auf Seite 185)
- [Archivieren von Leads](#) (auf Seite 186)
- [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 187)
- [Zurückweisen von Leads](#) (auf Seite 190)
- [Analysieren der Lead-Folgeaktivität](#) (auf Seite 191)

HINWEIS: Wenn Sie Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verwenden und die Empfehlungsfunktion einsetzen, werden neue Leads erstellt, wenn Sie neue Empfehlungen mit Personen verlinken.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)

- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Neuzuweisen von Leads

Wenn Sie einen Lead erstellen, sind Sie automatisch der Verantwortliche für diesen Lead. Wenn Ihre Zugriffsebene die Bearbeitung dieses Datensatzes zulässt, können Sie den Lead einer anderen Person zuweisen. Der Unternehmensadministrator kann das System auch so einrichten, dass Leads durch Festlegen von Zuweisungsregeln zugewiesen werden können.

So weisen Sie einen Lead neu zu

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie neu zuweisen möchten.
Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Bearbeiten".
- 3 Führen Sie auf der Bearbeitungsseite für Leads im Abschnitt "Zusätzliche Informationen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie im Feld "Vollständiger Name Verantwortlicher" auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann einen anderen Benutzer im Suchfenster.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen", damit der Lead vom System neu zugewiesen wird.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

Qualifizieren von Leads

Wenn Sie feststellen, dass ein Lead das Potenzial zu einem Verkaufsprojekt hat, können Sie diesen Lead qualifizieren. In der Regel wählen Sie dazu eine Bewertung für den Lead aus einer Skala, die von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet wird.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, anhand derer Sie Leads für die Qualifizierung bewerten können. Weitere Informationen zum Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten finden Sie unter [Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten](#) (auf Seite 185)

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Leads qualifizieren" enthalten.

So qualifizieren Sie einen Lead

- 1 Wählen Sie den gewünschten Lead.

Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Stellen Sie auf der Seite "Lead-Detail" sicher, dass die Felder "Vorname", "Nachname", "Bewertung", "Vollständiger Name Verantwortlicher" und "Vertriebsmitarbeiter" des Lead-Datensatzes ausgefüllt sind. Diese Felder sind zum Qualifizieren des Leads erforderlich.

HINWEIS: Anhand dieser Informationen wird sichergestellt, dass Leads nach der Qualifizierung nicht verloren gehen und wertvolle Vertriebsressourcen optimal genutzt werden, um Leads nachzuverfolgen, aus denen sich ein Vertriebsprojekt ergibt. Insbesondere, wenn die Felder "Bewertung" und "Vertriebsmitarbeiter" nicht ausgefüllt sind, können Sie den Status des Leads nicht in "Qualifiziert" ändern.

- 3 Klicken Sie auf "Als qualifiziert kennzeichnen".

Das System überprüft, ob in den wichtigen Feldern Daten enthalten sind. Wenn die Kriterien erfüllt sind, wird der Wert im Feld "Lead-Status" in "Qualifiziert" geändert.

HINWEIS: Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, nachdem Sie auf "Als qualifiziert kennzeichnen" geklickt haben, sollten Sie sicherstellen, dass das Feld "Qualifizierungsdatum" keinen schreibgeschützten Wert enthält.

Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, anhand derer Sie Leads für die Qualifikation bewerten können. Ein Lead-Qualifizierungsskript besteht aus einer Reihe von Fragen, anhand derer Sie Kundendaten sammeln. Ihre Antworten werden ausgewertet, ihnen wird eine Gewichtung zugewiesen und sie werden mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um das entsprechende Ergebnis bzw. die Vorgehensweise festzulegen.

VORSICHT: Wenn ein Lead-Qualifizierungsskript versucht, das Statusfeld eines Leads auf "Qualifiziert" zu setzen, ist dies erst möglich, wenn die Felder "Bewertung" und "Vertriebsmitarbeiter" des Leads ausgefüllt sind. Wenn diese Felder nicht ausgefüllt sind, wird eine Fehlermeldung angezeigt und das Skript setzt voraus, dass der Lead dem Schwellenwert nicht entspricht. Daraufhin stellt das Skript das Statusfeld so ein, dass es den im Skript definierten Ergebnissen bei fehlgeschlagener Übereinstimmung mit dem Schwellenwert entspricht.

Bevor Sie beginnen. Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#) (auf Seite 1664).

So verwenden Sie ein Lead-Qualifizierungsskript

- 1 Wählen Sie den gewünschten Lead.

Weitere Informationen zum Auswählen von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Lead-Details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Sie Ihrem Seitenlayout den Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte" hinzu. Dieser Abschnitt ist nur dann verfügbar, wenn der Unternehmensadministrator ein Lead-Qualifizierungsskript eingerichtet hat.

- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.

- 4 Wählen Sie im Fenster "Lead-Qualifizierungsskripte" die Antworten für die einzelnen Skriptfragen und klicken Sie auf "Speichern".

Die Seite "Lead-Details" wird erneut angezeigt. Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

Archivieren von Leads

Anstatt einen Lead zu qualifizieren, können Sie angeben, dass es sich nicht lohnt, ihn weiterzuverfolgen, und ihn vom Bewertungsverfahren ausnehmen. Durch das Archivieren wird ein Lead nicht gelöscht, sondern der Lead bleibt in der Datenbank mit dem Status "Archiviert" erhalten.

Bevor Sie beginnen. Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Leads archivieren" verfügen.

So archivieren Sie einen Lead

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie archivieren möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Archivieren".

Das Feld "Lead-Status" wird in "Archiviert" geändert.

Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte

Wenn Ihre Benutzerrolle entsprechend eingerichtet ist, können Sie Firmen-, Personen-, Geschäftsregistrierungs- und Verkaufsprojektdatensätze erstellen oder Lead-Informationen durch Konvertieren des Lead-Datensatzes in vorhandene Datensätze kopieren. Je nach Einstellungen Ihres Unternehmens kann der neue Verkaufsprojektdatensatz Informationen enthalten, die Auswirkungen auf die Umsatzberechnungen haben.

HINWEIS: In der Regel konvertieren Sie Leads in Verkaufsprojekte, die zuvor qualifiziert wurden. Siehe [Qualifizieren von Leads \(auf Seite 184\)](#).

In diesem Abschnitt werden die Schritte für die folgenden beiden Szenarien beschrieben:

Szenario 1. Sie haben neue Leads, die aus einer von Ihrem Unternehmen durchgeführten Kampagne resultieren. Jeder Lead-Datensatz enthält Personennamen mit den zugehörigen Firmennamen. Sie können nun einen neuen Personen-, einen neuen Firmen- und möglicherweise auch einen neuen Verkaufsprojektdatensatz anhand der Lead-Informationen erstellen.

Szenario 2. Sie führen eine Kampagne durch, die sich an vorhandene Firmen und Personen richtet. Es werden einige Leads erzeugt, die Sie nun in Verkaufsprojekte konvertieren möchten.

Hinweis zu Beginn. Bevor Sie dieses Verfahren ausführen, müssen die Einstellungen für Ihre Benutzerrolle und Ihr Zugriffsprofil wie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads](#) (auf Seite 189) beschrieben eingerichtet werden. Auf der Seite "Lead konvertieren" werden nur die Konvertierungsoptionen angezeigt, die für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind, entsprechend dem für die Rolle gewählten Lead-Konvertierungslayout. Wenn kein Lead-Konvertierungslayout für die Rolle gewählt wurde, wird das Standardlayout für die Lead-Konvertierung angewendet.

So konvertieren Sie einen Lead in eine Firma, eine Person, eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt

- 1** Wählen Sie den Lead, den Sie konvertieren möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2** Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Konvertieren".

- 3** Führen Sie auf der Seite "Lead konvertieren" einen der folgenden Schritte durch:

- Wenn Sie neue Firmen- und Personendatensätze für diesen Lead erstellen möchten (Szenario 1), wählen Sie die Option "Neue Firma automatisch erstellen" oder "Neue Person automatisch erstellen".

Im Abschnitt "Firma" wird im Feld "Firmenname" standardmäßig das Feld "Firma" für den Lead angezeigt. Im Abschnitt "Person" werden standardmäßig "Vorname" und "Nachname" für den Lead angezeigt.

- Um ein neues Verkaufsprojekt zu erstellen und mit einer vorhandenen Firma und Person zu verknüpfen, wählen Sie die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden".

Wenn dem Lead-Datensatz eine Firma zugeordnet ist, wird diese Firma im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Wenn dem Lead-Datensatz eine Person zugeordnet ist, wird diese Person im Feld "Zugeordnete Person" angezeigt.

- Wenn Sie den Lead mit einer anderen Firma oder Person verknüpfen möchten, klicken Sie auf das Suchsymbol neben den Feldern "Zugeordnete Firma" bzw. "Zugeordnete Person", und wählen Sie eine andere Firma oder Person aus. Achten Sie darauf, dass in den Feldern "Zugeordnete Firma" bzw. "Zugeordnete Person" die richtigen Namen angezeigt werden und dass die Optionsfelder "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden" ausgewählt sind.

- 4 (Optional) Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertieren möchten, wählen Sie die Option "Neues Verkaufsprojekt automatisch erstellen" und füllen die Felder aus.

HINWEIS: Auf der Seite "Lead konvertieren" werden im Feld "Verkaufsprojektname" standardmäßig der Vor- und Nachname aus dem Lead-Datensatz angezeigt. Die Werte in den Feldern "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" auf der Seite "Lead konvertieren" werden ebenfalls in den Verkaufsprojektdatensatz übertragen. Sie können diese Felder auf der Seite "Lead konvertieren" bearbeiten.

- 5 (Optional) Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertieren möchten, wählen Sie die Option "Geschäftsregistrierung automatisch erstellen" und füllen die Felder aus.

HINWEIS: Die Werte in den Feldern "Produktinteresse" und "Partner" des Lead-Datensatzes werden standardmäßig in den Feldern "Name der Geschäftsregistrierung" bzw. "Hauptpartnerfirma" angezeigt. Die Werte in den Feldern "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" auf der Seite "Lead konvertieren" werden ebenfalls in den Geschäftsregistrierungsdatsatz übertragen. Sie können diese Felder auf der Seite "Lead konvertieren" bearbeiten.

- 6 Klicken Sie zum Konvertieren des Leads auf "Speichern".

Nach Abschluss der Konvertierung:

- Die Seite "Lead-Details" wird mit folgenden Werten wieder angezeigt. Die meisten davon basieren auf der von Ihnen auf der Seite "Lead konvertieren" getroffenen Auswahl:
 - Das Feld "Status" für den Lead lautet "Konvertiert".
 - Die Werte der Felder "Zugeordnete Firma" und "Zugeordnete Person" stimmen mit den entsprechenden Werten auf der Seite "Lead konvertieren" überein.
 - Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, stimmt der Wert für das Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" mit dem neuen Verkaufsprojektnamen von der Seite "Lead konvertieren" überein.
 - Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, ist der konvertierte Lead bei dem neuen Verkaufsprojektdatensatz, der bei dem Konvertierungsprozess erstellt wurde, mit dem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft.
 - Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert haben, stimmt der Wert für das Feld "Zugeordnete Geschäftsregistrierung" mit dem neuen Geschäftsregistrierungsnamen von der Seite "Lead konvertieren" überein.
 - Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert haben, ist der konvertierte Lead mit dem neuen Geschäftsregistrierungsdatsatz, der bei dem Konvertierungsprozess erstellt wurde, verknüpft.

- Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt (Schritt 4) oder eine Geschäftsregistrierung (Schritt 5) konvertiert haben, erbt der neue Verkaufsprojektdatensatz oder Geschäftsregistrierungsdatsatz einige Feldwerte von dem Lead.
- Sie können den Lead-Datensatz nach wie vor anzeigen, die Geschäftsprozesse wechseln jedoch zu dem entsprechenden Verkaufsprojektdatensatz oder Geschäftsregistrierungsdatsatz.

HINWEIS: Weitere Informationen zum Konvertierungsprozess und dessen Auswirkungen auf Felder und Werte finden Sie unter "Verfahrensweise beim Konvertieren" unter [Leads](#) (auf Seite 175). Weitere Informationen über das Löschen von Datensätzen finden Sie in [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111).

HINWEIS: Sie können denselben Lead mehrmals in eine Firma oder eine Person konvertieren, können den Lead jedoch nur einmal in eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt konvertieren. Wenn Sie einen Lead in eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, können Sie ihn später nicht in eine andere Geschäftsregistrierung oder ein anderes Verkaufsprojekt konvertieren. Ein Lead, der in eine Geschäftsregistrierung konvertiert wurde, kann jedoch erneut in eine andere Firma oder eine andere Person konvertiert werden.

Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads

Zum Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte müssen Sie über die entsprechenden Einstellungen in Ihren Zugriffsprofilen und in Ihrer Benutzerrolle verfügen. In diesem Thema sind die erforderlichen Einstellungen beschrieben.

Einstellungen für Zugriffsprofile zum Konvertieren von Leads

Die Zugriffsebenen, die es Ihnen ermöglichen, Leads zu konvertieren, sind in den folgenden Tabellen aufgeführt. Diese Einstellungen sind sowohl für Ihr Standardzugriffsprofil als auch für das Zugriffsprofil des Verantwortlichen erforderlich.

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen für Zugriffsebenen für Datensatztypen aufgeführt, die Ihnen das Konvertieren von Leads ermöglichen.

Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen/Bearbeiten
Aktivität	Lesen/Bearbeiten
Person	Lesen/Bearbeiten
Lead	Lesen/Bearbeiten
Verkaufsprojekt	Lesen/Bearbeiten
Geschäftsregistrierung	Lesen/Bearbeiten

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen für Zugriffsebenen für die Datensatztypen für zugehörige Informationen aufgeführt, die Ihnen das Konvertieren von Leads ermöglichen.

Datensatztyp	Datensatztyp "Zugehörige Informationen"	Zugriffsebene
Firma	Adressen	Lesen/Erstellen/Bearbeiten
Person	Firmen	Lesen/Erstellen
	Adressen	Lesen/Erstellen/Bearbeiten
Lead	Abgeschlossene Aktivitäten	Anzeigen
	Offene Aktivitäten	Anzeigen
Verkaufsprojekt	Umsatz	Lesen/Erstellen
	Person	Lesen/Erstellen

Einstellungen für Benutzerrolle zum Konvertieren von Leads

Zum Konvertieren von Leads sind folgende Rolleneinstellungen erforderlich:

- Ihre Rolle muss die Berechtigung "CRM Marketing: Leads konvertieren" enthalten.
- Folgende Zugriffseinstellungen müssen für die verschiedenen Datensatztypen der Rolle vorgenommen werden:
 - Für die Konvertierung in Verkaufsprojekte müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert sein.
 - Für die Konvertierung in Geschäftsregistrierungen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Geschäftsregistrierung" aktiviert sein.
 - Bei allen Lead-Konvertierungen muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Lead" aktiviert sein.
 - Bei allen Lead-Konvertierungen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Aktivität" aktiviert sein .
 - Zum Konvertieren von Leads in bestehende Firmen muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
 - Zum Konvertieren von Leads in neue Firmen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
 - Zum Konvertieren von Leads in bestehende Personen muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.
 - Zum Konvertieren von Leads in neue Personen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.

Zurückweisen von Leads

Anstatt einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt zu konvertieren, könnten Sie auch beschließen, dass dieser Lead nicht so wertvoll ist wie vom Bewerter angegeben und ihn aus dem Lead-Managementprozess

entfernen. Durch das Zurückweisen eines Leads wird dieser nicht gelöscht, sondern im Unternehmensdatensatz mit dem Status "Zurückgewiesen" beibehalten.

Bevor Sie beginnen. Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Leads zurückweisen" verfügen.

So weisen Sie einen qualifizierten Lead zurück

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie zurückweisen möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Zurückweisen".

- 3 Geben Sie auf der Seite "Lead zurückweisen" folgende Informationen ein:

- Wählen Sie im Feld "Zurückweisungscode" einen Wert aus der Dropdown-Liste.
- (Optional) Geben Sie in das Feld "Zurückweisungsgrund" den Grund für die Zurückweisung ein.

Hinweis: Wenn der Zurückweisungscode auf "Sonstige" gesetzt ist, ist das Feld "Zurückweisungsgrund" erforderlich.

- Wenn Sie den Lead einem neuen Verantwortlichen zuweisen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen".

Das System weist den Lead gemäß den vom Administrator Ihres Unternehmens eingestellten Lead-Zuweisungsregeln neu zu. Je nach Richtlinien des Unternehmens kann der zurückgewiesene Lead demursprünglichen Verantwortlichen oder dessen Manager neu zugewiesen werden.

- 4 Klicken Sie auf "Zurückweisung bestätigen".

Erneut wird die Seite "Lead-Detail" mit Informationen über die Zurückweisung angezeigt, einschließlich Ihres Namens, des Zurückweisungscode und, falls angegeben, des Grundes für die Zurückweisung. Der Wert im Feld "Lead-Status" ist in "Zurückgewiesen" geändert.

Analysieren der Lead-Folgeaktivität

In der Standardedition von Oracle CRM On Demand können Sie anhand der Informationen im Abschnitt "Analyse Lead-Folgeaktivität" auf der Leads-Homepage den Fortschritt bei der Qualifizierung von Leads in den letzten 90 Tagen verfolgen.

In diesem Abschnitt der Leads-Homepage können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Bewerten der Leistung des Vertriebsteams aus verschiedenen Perspektiven.
- Anzeigen des Lead-Status für jedes Mitglied des Vertriebsteams durch Wählen von "Lead-Verantwortlicher" oder "Vertriebsmitarbeiter".
- Anzeigen der Daten zum Status von Leads nach Monat oder Woche
- Bestimmen der Aktionen, die erforderlich sind, um Leads durch den Vertriebsprozess zu bringen.

- Klicken auf ein Segment im Diagramm, um eine Lead-Liste anzuzeigen
- Herunterladen oder Drucken der Analysen

Lead-Felder

Verwenden Sie die Seite "Lead bearbeiten", um einen Lead hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Lead zu aktualisieren. Auf der Seite "Lead bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Lead angezeigt.

TIPP: Sie können Leads auch auf der Seite "Lead-Liste" und auf der Seite "Lead-Details" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Lead.	
Firma	Entspricht bei einem Unternehmen dem Firmennamen.
Erstellt von	Alias der Person, die den Lead erstellt, gefolgt von der entsprechenden Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung. Vom System generiert.
Keine E-Mail senden	Zeigt an, ob der Lead E-Mails erhalten möchte oder nicht.
Geändert von	Name der Person, die den Lead-Datensatz erstellt oder zuletzt aktualisiert hat, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Aktualisierung. Vom System erstellt.
Verkaufsprojektbezogene Informationen	
Status	Status des Leads, wie beispielsweise "Qualifizierung", "Qualifiziert", "Konvertiert", "Zurückgewiesen" und "Archiviert". Kann nur auf der Seite "Lead bearbeiten", <i>nicht</i> auf der Seite "Neuer Lead" geändert werden. Weitere Informationen zu den Werten dieses Felds und zu deren Bedeutung finden Sie unter "Statusfeldwerte" unten.
Bewertung	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Bewertungsskala, wie beispielsweise A = Heiß, B = Warm, C = Kühl und D = Kalt.
Produktinteresse	Produkt oder Service, an dem oder der der Lead Interesse bekundet.
Potenzieller Umsatz	Potenzieller Umsatz, in der von Ihnen oder dem Unternehmensadministrator ausgewählten Währung.
Voraussichtliches Abschlussdatum	Datum und Uhrzeit für den voraussichtlichen Abschluss des Leads.

Feld	Beschreibung
Nächster Schritt	Beschreibung des als Nächstes durchzuführenden Schritts.
Quelle	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Quellenkategorien, wie beispielsweise "Werbung", "Direktmailing", "Veranstaltung", "Verkaufsaktion", "Empfehlung", "Messe", "Web", "Partner", "Gekauft", "Gemietet" und "Sonstige".
Kampagne	Kampagne, die diesen Lead erzeugt hat oder die mit diesem Lead verknüpft ist.
Branche	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Branchenkategorie für den Lead.
Jahresumsatz	Jahresumsatz des Unternehmens des Leads.
Zusatzinformationen	
Zugeordnete Firma	Mit diesem Lead verknüpfte Firma. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Zugeordnete Person	Mit diesem Lead verknüpfte Person. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Zugeordnete Geschäftsregistrierung	Geschäftsregistrierung, die mit diesem Lead verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch gesetzt, wenn ein Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert wird.
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Mit diesem Lead verknüpftes Verkaufsprojekt. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Vollständiger Name Verantwortlicher	Verantwortlicher des Lead-Datensatzes. Der Standardwert ist der Ersteller des Datensatzes.
Verantwortlichen neu zuweisen	<p>Weist darauf hin, dass der Lead neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Lead-Zuweisungsregeln eingerichtet hat, wird der Assignment Manager durch Auswahl dieses Feldes angewiesen, den Lead entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen.</p> <p>HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Der Name des Lead-Verantwortlichen wird geändert, wenn der Datensatz neu zugewiesen wurde.</p>
Vertriebsmitarbeiter	Vertriebsmitarbeiter, den Ihr Unternehmen diesem Lead zuweist.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen, die den Lead beschreiben. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Website	Die mit dem Lead verknüpfte Website.
Verantwortlichkeitsstatus	Der aktuelle Status der Verantwortlichkeit für den Lead.

Feld	Beschreibung
Beruf	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ungefähres Einkommen	Dies ist ein Währungsfeld. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geburtsdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alter	Dieses Feld wird aus dem Feld "Geburtsdatum" berechnet. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Qualifizierungsdatum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn das Feld "Status" auf "Qualifiziert" gesetzt ist.

Statusfeldwerte

Während ein Lead den Lead-Managementprozess durchläuft, zeigt das Feld "Lead-Status" an, in welchem Teil des Prozesses er sich befindet. Leads werden hauptsächlich anhand von Statuswerten gefiltert. Weitere Informationen zu Lead-Managementprozessen finden Sie unter [Leads](#) (auf Seite 175).

In der folgenden Tabelle werden die möglichen Werte für Statusfelder dargestellt.

Status	Beschreibung
Archiviert	Resultiert aus der Durchführung der Archivierungsschritte (Archivieren von Leads (auf Seite 186)). Es wurde festgestellt, dass der Lead keinen Wert für Ihr Unternehmen hat. Daher wurde er vom Beurteilungsprozess ausgenommen.
Konvertiert	Resultiert aus der Durchführung der Konvertierungsschritte (Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte (auf Seite 187)). Es wurde ermittelt, dass der Lead genügend Nutzen verspricht, um in ein Verkaufsprojekt konvertiert zu werden.
Qualifiziert	Resultiert aus der Durchführung der Qualifizierungsschritte (Qualifizieren von Leads (auf Seite 184)). Der Lead hat den Qualifizierungsprozess erfolgreich durchlaufen. Der neue Verantwortliche wird zum Vertriebsmitarbeiter, der dem Lead zugewiesen ist.
Qualifizierung	Resultiert aus der Durchführung der Erstellungsschritte (Qualifizieren von Leads (auf Seite 184)). Der Lead wurde erstellt und wird dem Qualifizierungsprozess gerade oder in Kürze unterzogen. Der Verantwortliche ist standardmäßig die Person, die den Lead erstellt hat.
Zurückgewiesen	Resultiert aus der Durchführung der Zurückweisungsschritte (Zurückweisen von Leads (auf Seite 190)). Der qualifizierte Lead wird als nicht so wertvoll festgelegt, wie er ursprünglich vom Bewerter eingestuft wurde.

4 Umsatz

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Umsatzinformationen bereit:

- **Firmen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen über die Unternehmen zu verwalten, mit denen Sie Geschäfte tätigen.
- **Personen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Personen zu verfolgen, die Ihren Firmen und Verkaufsprojekten zugeordnet sind.
- **Verkaufsprojekte.** Verwenden Sie diese Seiten, um potenzielle Umsatzchancen zu verwalten.
- **Prognosen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Prognosen zum vierteljährlichen Umsatz anhand der vorhandenen Verkaufsprojekte zu generieren.

Der Datensatztyp "Leads" hängt ebenfalls mit dem Umsatzbereich zusammen, da Leads in Verkaufsprojekte konvertiert werden können.

Außerdem stellt Oracle CRM On Demand die folgenden Datensatztypen für Umsatz- und Unternehmensplanungsinformationen bereit:

- **Geschäftsplan.** Verwenden Sie diese Seiten, um strategische Ziele und Aktionen für Firmen, Personen oder Produkte festzulegen.
- **Zielsetzung.** Verwenden Sie diese Seiten, um übergeordnete Ziele zu verwalten, die Sie erreichen möchten.
- **Planfirma.** Verwenden Sie diese Seiten, um zu verfolgen, wie Firmen Geschäftsplänen zugeordnet werden.
- **Planperson.** Verwenden Sie diese Seiten, um Personen Geschäftsplänen zuzuordnen.
- **Planverkaufsprojekt.** Verwenden Sie diese Seiten, um Verkaufsprojekte Geschäftsplänen zuzuordnen.

Verwalten von Umsatz

Führen Sie zum Verwalten von Umsatz die folgenden Prozesse aus.

- 1 [Verwalten von Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 198)
- 2 [Verwalten von Firmen](#) (auf Seite 198)
- 3 [Verwalten von Personen](#) (auf Seite 199)
- 4 [Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer](#) (auf Seite 200)
- 5 [Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren](#) (auf Seite 200)

6 [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten](#) (auf Seite 201)

Verwalten von Verkaufsprojekten

Führen Sie zum Verwalten von Verkaufsprojekten die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Prüfen Sie Verkaufsprojektfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verkaufsprojektfelder](#) (auf Seite 259).
- 2** Erstellen Sie einen neuen Verkaufsprojektdatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).
- 3** Fügen Sie dem Verkaufsprojekt Produktumsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 248).
- 4** Definieren Sie die Hauptpersonen und Personenrollen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 223) und [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).
- 5** Verfolgen Sie Aktivitäten und Notizen, die mit Verkaufsprojekten zusammenhängen. Informationen hierzu finden Sie unter [Felder für Aktivitäten](#) (siehe "[Aktivitätsfelder](#)" auf Seite 161) und [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97).
- 6** Weisen Sie Verantwortung und Sichtbarkeit zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93).
- 7** Aktualisieren Sie die Vertriebsphase des Verkaufsprojekts. Informationen hierzu finden Sie unter [Info über Verkaufsprojekte und Prognosen](#) (auf Seite 240).
- 8** Verknüpfen Sie Partner und Mitbewerber, die zum Verkaufsprojekt gehören. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 246).
- 9** Bewerten Sie das Verkaufsprojekt, und erstellen Sie eine Prognose. Informationen hierzu finden Sie unter [Info über Verkaufsprojekte und Prognosen](#) (auf Seite 240).

Verwalten von Firmen

Führen Sie zum Verwalten von Firmen die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Prüfen Sie die Firmenfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Firmenfelder](#) (auf Seite 219).
- 2** Erstellen Sie einen neuen Firmendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).
- 3** Definieren Sie die Hauptpersonen und Personenrollen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 223) und [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

- 4 Verfolgen Sie die firmenbezogenen Aktivitäten und Notizen. Informationen hierzu finden Sie unter [Felder für Aktivitäten](#) (siehe "[Aktivitätsfelder](#)" auf Seite 161) und [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97).
- 5 Weisen Sie Firmenverantwortung und Sichtbarkeit zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93).
- 6 Ordnen Sie der Firma Partner und Mitbewerber zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 212).
- 7 Definieren Sie die Firmenbeziehungen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 213).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Fügen Sie der Firma die Umsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen](#) (auf Seite 216).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Erstellen Sie eine Prognose für den Firmenumsatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen](#) (auf Seite 216).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Verfolgen Sie die Firmenanlagen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 214).

Verwalten von Personen

Führen Sie zum Verwalten von Personen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die Personenfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personenfelder](#) (auf Seite 236).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Personendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).
- 3 Verfolgen Sie die personenbezogenen Aktivitäten und Notizen. Informationen hierzu finden Sie unter [Felder für Aktivitäten](#) (siehe "[Aktivitätsfelder](#)" auf Seite 161) und [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97).
- 4 Weisen Sie Personen die entsprechende Verantwortlichkeit und Sichtbarkeit zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93).
- 5 Synchronisieren Sie die Personen mit Ihrem PIM. Informationen hierzu finden Sie unter [Synchronisieren mit PIMs](#) (auf Seite 722).
- 6 Nehmen Sie an einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit teil. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden von Serviceanfrageskripten](#) (auf Seite 313).

- 7** Definieren Sie die Personenbeziehungen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen](#) (auf Seite 231).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8** Fügen Sie der Person die Umsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen](#) (siehe "[Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#)" auf Seite 232).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9** Erstellen Sie eine Prognose für den Personenumsatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen](#) (siehe "[Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#)" auf Seite 232).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10** Verfolgen Sie die Anlagen von Personen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 214).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Legen Sie die Quoten fest. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Quoten](#) (auf Seite 270).
- 2** Erstellen Sie Prognosen für Verkaufsprojekte, Firmen und Personen. Informationen hierzu finden Sie unter [Prognosen](#) (auf Seite 262).
- 3** Prüfen Sie die Prognosen. Informationen hierzu finden Sie unter [Prüfen von Prognosen](#) (auf Seite 264).
- 4** Aktualisieren Sie die Prognosen. Informationen hierzu finden Sie unter [Aktualisieren von Prognosen](#) (auf Seite 266).
- 5** Leiten Sie die Prognosen weiter. Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Prognosen](#) (auf Seite 269).

Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Richten Sie den Geschäftskalender des Unternehmens ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).
- 2** Legen Sie die Prognosehierarchie fest. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten einer Prognosedefinition](#) (siehe "[Einrichten der Prognosedefinition](#)" auf Seite 1429).
- 3** Legen Sie die Benutzerquoten fest. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten von Absatzquoten für Benutzer](#) (siehe "[Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern](#)" auf Seite 1263).

- 4 Erstellen Sie die Prognosedefinition, einschließlich "Datum", "Typ", "Dauer" und "Teilnehmer". Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten einer Prognosedefinition](#) (siehe "Einrichten der Prognosedefinition" auf Seite 1429).

Verwalten von Kalendern und Aktivitäten

Führen Sie zum Verwalten von Kalendern und Aktivitäten die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die aktuellen Kalendertermine. Informationen hierzu finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 131).
- 2 Erstellen Sie die neuen Termine und Aufgaben. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Aktivitäten](#) (auf Seite 135).
- 3 Geben Sie Ihren Kalender für andere Benutzer frei. Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen der Kalender anderer Benutzer](#) (siehe "Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern" auf Seite 157).
- 4 Verfolgen und verwalten Sie die Schlüsselaufgaben. Informationen hierzu finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 131).
- 5 Synchronisieren Sie Termine und Aufgaben mit Ihrem PIM. Informationen hierzu finden Sie unter [Synchronisieren mit PIMs](#) (auf Seite 722).

Leads (Vertriebsaspekte)

Leads spielen eine wichtige Rolle im Vertriebsprozess. Der Vertriebsprozess kann mit der Lead-Erstellung beginnen. Leads bewegen sich progressiv durch die Qualifizierung bis hin zur Konvertierung. Weitere Informationen zum Vertriebsprozess finden Sie unter [Verwalten von Marketing](#) (auf Seite 165). Sie können Leads in Personen, Firmen, Geschäftsregistrierungen und Verkaufsprojekte konvertieren. Nachdem ein Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertiert wurde, tritt er in den Vertriebsprozess ein. Bestimmte Felder im Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatensatz rufen ihre Werte aus dem Lead-Datensatz ab. Diese Werte basieren auf der Zuordnung der Leads, die während des Vertriebsprozesses konvertiert wurden.

Firmen

Verwenden Sie die Firmenseiten, um Firmen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. In der Regel handelt es sich bei *Firmen* um Unternehmen, mit denen Sie Geschäfte betreiben. Sie können auch Partner, Mitbewerber, angeschlossene Unternehmen usw. als Firmen verfolgen.

Wenn Firmendatensätze bei der Verwaltung der Geschäfte Ihres Unternehmens im Mittelpunkt stehen, wie dies in vielen Unternehmen der Fall ist, sollten Sie möglichst viele Informationen zu Firmen eingeben. Einige

dieser Informationen, wie beispielsweise das Feld "Gebiet" oder "Branche", können in Berichten zur Kategorisierung von Informationen verwendet werden. Wenn Sie einen Datensatz, wie beispielsweise ein Verkaufsprojekt, mit einem Firmendatensatz verknüpfen, der Informationen zu Gebiet oder Branche enthält, können solche Verkaufsprojekte anhand dieser Werte kategorisiert werden.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Firmen](#) (auf Seite 204)

Arbeiten mit der Firmen-Homepage

Die Firmen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Firmen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Firmen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen einer Firma

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Firma im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Firmen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Firmenfelder](#) (auf Seite 219).

Arbeiten mit Firmenlisten

Im Abschnitt "Firmenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Firmen beschrieben.

Firmenliste	Filter
Alle Firmen	Alle Firmen alphabetisch nach Firmenname geordnet
Alle Kundenfirmen	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Kunde" festgelegt ist
Alle Firmenmitbewerber	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Mitbewerber" festgelegt ist
Alle Firmenpartner	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Partner" festgelegt ist
Alle Interessentenfirmen	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Interessent" festgelegt ist

Firmenliste	Filter
Zuletzt-erstellte Firmen	Alle Firmen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt-geänderte Firmen	Alle Firmen, sortiert nach Änderungsdatum
Alle referenzierbaren Firmen	Firmen mit aktiviertem Referenz-Kontrollkästchen
Alle Spitzenfirmen	Firmen, bei denen die Priorität auf den Wert "Hoch" festgelegt ist
Meine Firmen	Firmen, bei denen Ihr Name im Feld "Verantwortlicher" steht

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Firmen

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Firmen" sind die zuletzt angezeigten Firmen enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Firmenaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Firma-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Firmennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Firma zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Verwenden von Berichten zur Analyse der Firmen-Performance

Auf Ihrer Firmen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator legt die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte fest). In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Firmenanalyse" angezeigt, der eine umfassende Analyse der

Verteilung der Firmen und des abgeschlossenen Umsatzes enthält. Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Firmenanalyse" finden Sie unter [Analysieren der Firmen-Performance](#) (auf Seite 219)

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Firmen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Firmen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Firmen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

So fügen Sie der "Firma-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Firma-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmen-Homepage" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Firmen

Führen Sie zum Verwalten von Firmen die folgenden Aufgaben aus:

- [Verfolgen von Personenrollen in einer Firma](#) (auf Seite 205)
- [Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden](#) (auf Seite 206)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen](#) (auf Seite 206)
- [Verknüpfen von Portfolio-Konten](#) (auf Seite 209)
- [Festlegen von übergeordneten Firmen](#) (auf Seite 210)
- [Einschränken der angezeigten Firmendatensätze](#) (auf Seite 211)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 212)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 213)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 214)
- [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen](#) (auf Seite 216)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Analysieren der Firmen-Performance](#) (auf Seite 219)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Firmenfelder](#) (auf Seite 219)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage](#) (auf Seite 202)
- [Berichte](#) (auf Seite 765)
- [Verwenden von Offline Client](#) (auf Seite 712)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Verfolgen von Personenrollen in einer Firma

Das Nachverfolgen von Rollen einer Person in einem Unternehmen ist entscheidend für das Verständnis des Einflusses, den diese Person auf Kaufentscheidungen der Firma hat. Sie können die Rolle einer Person über die Seite "Firmendetails" festlegen und die Rolle einer Person für jede zugehörige Firma über die Seite "Personendetails" definieren.

So legen Sie eine oder mehrere Rollen für eine Firmenperson fest

- 1 Wählen Sie die Firma aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Wählen Sie im Abschnitt "Personen" die entsprechende Person und klicken Sie anschließend auf den Link "Rollen bearbeiten".

Auf der Seite "Firmenrollen bearbeiten" werden die verfügbaren und gewählten Rollen für die Firmenperson angezeigt.

- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Verfügbar" Rollen (z.B. "Benutzer", "Bewertet von", "Genehmigt von") für die Person, und verschieben Sie die Rollen mithilfe der Pfeilschaltfläche in den Abschnitt "Ausgewählt".
Verwenden Sie den Nach-oben- und Nach-unten-Pfeil, um die Reihenfolge der Rollen zu ändern. Die erste Rolle in der Liste ist die primäre Rolle.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden

Für eine Firma kann es mehrere Kontaktpersonen geben. Eine dieser Kontaktpersonen muss jedoch als primäre Kontaktperson der Firma festgelegt werden. Standardmäßig ist die erste Kontaktperson, die für die Firma hinzugefügt wurde, die primäre Kontaktperson. Diese Einstellung können Sie jedoch jederzeit ändern.

So ändern Sie die primäre Kontaktperson der Firma

- 1 Wählen Sie die Firma.
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".
HINWEIS: Wenn das Feld "Primäre Kontaktperson" auf den Seiten "Firmendetails" und "Firma bearbeiten" nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an den Administrator in Ihrem Unternehmen und bitten ihn, das Feld zum Seitenlayout hinzuzufügen.
TIPP: Wenn die Direktbearbeitungsfunktion für Ihr Unternehmen aktiviert wurde, dann können Sie die primäre Kontaktperson direkt auf der Seite "Firmendetails" bearbeiten. Weitere Informationen über die Direktbearbeitung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firma bearbeiten" auf das Suchen-Symbol im Feld für die primäre Kontaktperson.
- 4 Wählen Sie im Suchfenster die neue primäre Kontaktperson.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Firma bearbeiten" auf "Speichern".

Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen

Sie können neue auf der Detailseite erstellte Datensätze wie beispielsweise Personen und Aktivitäten mit dem Firmendatensatz verknüpfen. Durch den Link werden zugehörige Datensätze so miteinander verknüpft, dass Sie und andere Personen, die über die Zugriffsrechte für diesen Datensatz verfügen, die Informationen vollständig anzeigen können.

Neue Datensätze werden der Datenbank in dem Moment hinzugefügt, da sie mit der ausgewählten Firma verknüpft werden. So wird beispielsweise eine auf der Seite "Firmendetail" erstellte Person mit der Firma verknüpft und anschließend auf den Personenseiten angezeigt.

Ein Firmendatensatz enthält Informationen, die nach der Verknüpfung mit einem anderen Datensatz übernommen werden. Einige Verkaufsprojektdatensätze zeigen die Datensätze beispielsweise nach Region oder Branche an. Da Region und Branche nicht Bestandteil von Verkaufsprojektdatensätzen sind, ermittelt das System anhand der verknüpften Datensätze, welcher Gruppe das Verkaufsprojekt zugehört. Aus diesem Grund sollten Datensätze nach Möglichkeit immer mit dem Firmendatensatz verknüpft werden.

Sie können auch andere Benutzer mit einem Firmendatensatz verknüpfen, um ihnen die Anzeige des Datensatzes zu ermöglichen. Wenn Sie beispielsweise einen Firmendatensatz für ein Team von Kollegen freigeben müssen, mit denen Sie zusammenarbeiten, um ein Geschäft abzuschließen. Teammitglieder können je nach Rolle unterschiedliche Zugriffsanforderungen für den Firmendatensatz und die mit dieser Firma verknüpften Personen- und Verkaufsprojektdatensätze haben.

So werden Informationen mit einer Firma verknüpft

1 Wählen Sie die Firma.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum entsprechenden Abschnitt, und verknüpfen Sie ggf. Datensätze mit der Firma.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt den Typ der zugehörigen Informationen fest, der auf Ihrer Firmendetailseite angezeigt werden kann. Sie können die Reihenfolge der Abschnitte mit zugehörigen Informationen ändern, die Ihnen zur Verfügung stehen, oder zugehörige Informationen, die nicht verwendet werden, ausblenden. Zur Bearbeitung Ihres Seitenlayouts klicken Sie auf "Layout bearbeiten" und klicken auf die Pfeile auf der Seite "Persönliches Layout", um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um die Abschnitte auf der Seite zu organisieren. Das Ändern dieser Einstellungen wirkt sich lediglich auf die Anzeige von Oracle CRM On Demand aus.

In der folgenden Tabelle sind einige Datensatztypen aufgeführt, die mit einer Firma verknüpft werden können.

Datensatztyp	Informationen
Verkaufsprojekte	Zum Verknüpfen eines neuen Verkaufsprojekts klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verkaufsprojektfelder (auf Seite 259).
Serviceanfragen	Zum Verknüpfen einer neuen Serviceanfrage klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Serviceanfragefelder (auf Seite 315).
Notizen	Klicken Sie zum Verknüpfen einer neuen Notiz auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz. HINWEIS: Notizen können Sie ebenfalls hinzufügen, indem Sie in der

	<p>oberen rechten Ecke der Seite auf das Notizsymbol klicken, wenn diese Funktion für Ihr Unternehmen aktiviert ist.</p> <p>Weitere Informationen zu Notizen finden Sie unter Hinzufügen von Notizen (auf Seite 97).</p>
Offene Aktivitäten	<p>Zum Verknüpfen einer neuen Aufgabe oder eines Termins klicken Sie auf "Neue Aufgabe" bzw. "Neuer Termin", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Aktivitätsfelder (auf Seite 161).</p> <p>Sie können mehrere Aktivitäten mit einer Firma verknüpfen. Wenn einer Aktivität eine Uhrzeit zugeordnet ist, wird diese Aktivität in der Aktivitätsliste und im Kalender angezeigt.</p> <p>Benutzer, die berechtigt sind, eine Firma anzuzeigen, können auch die mit dieser Firma verknüpften Aktivitäten anzeigen, einschließlich solcher Aktivitäten, für die andere Personen verantwortlich sind oder die anderen Personen zugewiesen wurden.</p>
Personen	<p>Zum Verknüpfen einer neuen Person klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Personenfelder (auf Seite 236).</p> <p>TIPP: Um ein Duplizieren von Personendatensätzen zu vermeiden, können Sie auch auf "Hinzufügen" und anschließend neben der Spalte "Neue Person" auf das Suchsymbol klicken. Geben Sie im Suchfenster den Vornamen, den Nachnamen oder die E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie auf "Los". Wenn die Anwendung die Person nicht findet, klicken Sie auf "Neu", um den Personendatensatz zu erstellen.</p> <p>Wenn Sie sicher sind, dass der Personendatensatz bereits vorhanden ist, klicken Sie auf "Hinzufügen", um ihn mit diesem Datensatz zu verknüpfen.</p> <p>Wenn Sie die Seite "Personendetail" öffnen möchten, um Informationen zur Person zu aktualisieren, klicken Sie auf den Link "Name".</p>
Firmenteam	<p>Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf diesen Datensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Neue Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Firmenteam: Benutzer hinzufügen" den Namen des Mitarbeiters aus, und geben Sie die Zugriffsebene an. Weitere Informationen zum Freigeben von Datensätzen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).</p>
Firmenpartner	<p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner dieser Firma zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 212).</p>

Firmenmitbewerber	Um eine Firma zu verknüpfen und als Mitbewerber dieser Firma zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 212).
-------------------	--

So entfernen oder löschen Sie einen verknüpften Datensatz

1 Wählen Sie die Firma.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

2 Blättern Sie auf der Firmenseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum entsprechenden Abschnitt.

3 Wählen Sie in der Zeile mit dem zu entfernenden oder zu löschenden Link die Option "Entfernen" oder "Löschen" aus dem Menü auf Datensatzebene.

- **Entfernen.** Macht die Zuordnung der Datensätze rückgängig, ohne einen Datensatz zu löschen.
- **Löschen.** Löscht den verknüpften Datensatz. Ein gelöschter Datensatz wird auf die Seite "Gelöschte Elemente" verschoben und nach 30 Tagen unwiderruflich aus der Datenbank gelöscht.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 214)

Verknüpfen von Portfolio-Konten

Diese Funktion ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Portfolio-Konten können über eine N:1-Beziehung mit einer Firma verknüpft werden. Sie können also viele Portfolio-Konten mit einer Firma verknüpfen, aber jedes Portfolio-Konto darf nur mit einer Firma verknüpft sein.

Bevor Sie beginnen. Die Portfolio-bezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf der Seite "Firmendetails" angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf Portfolio-bezogene Informationen über Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die Portfolio-bezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator Ihrer Layoutseite für Firmendetails hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe "[Ändern des Layouts der Detailseite](#)" auf Seite 702).

So verknüpfen Sie ein untergeordnetes Portfolio-Konto

- 1 Wählen Sie die übergeordnete Firma aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zu den Portfolio-bezogenen Informationen und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Füllen Sie die Felder auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" aus, die geöffnet wird.
Weitere Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie unter [Felder für Portfolio-Konten](#) (auf Seite 594).
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Festlegen von übergeordneten Firmen

Sie können Firmenhierarchien festlegen (z. B. ein Unternehmen, das eine Tochtergesellschaft eines anderen Unternehmens ist), indem Sie eine Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehung festlegen. Erstellen Sie zunächst die übergeordnete Firma, und legen Sie dann diese Firma als die übergeordnete Firma einer anderen so genannten untergeordneten Firma fest.

So legen Sie die übergeordnete Firma fest

- 1 Wählen Sie die untergeordnete Firma aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".
HINWEIS: Wenn die Funktion zur Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiviert ist, können Sie die übergeordnete Firma direkt auf der Seite "Firmendetails" festlegen. Weitere Informationen zur Direktbearbeitung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firmenbearbeitung" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnete Firma".
- 4 Wählen Sie im Suchfenster die übergeordnete Firma.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44)
- [Firmenfelder](#) (auf Seite 219)

Einschränken der angezeigten Firmendatensätze

Sie können die Anzahl der angezeigten Firmen einschränken, indem Sie eine gefilterte Liste auswählen. In einer Liste wird eine Untergruppe der Firmen angezeigt, die den mit der Liste gespeicherten Kriterien entsprechen.

Bevor Sie beginnen:

- Wenn Sie eine Liste erstellen, müssen Sie die Feld- und Werteingaben den festgelegten Kriterien entsprechend durchführen. Sie können die Seite "Firma bearbeiten" öffnen, um sich die genauen Feldnamen und -werte zu notieren, wie sie in Ihrer Anwendung verwendet werden. Andernfalls kann Ihre gefilterte Liste die korrekten Datensätze möglicherweise nicht abrufen. Wahlweise können Sie die Detailseite des Datensatzes drucken, um die genauen Feldnamen zu ermitteln. Der Ausdruck enthält allerdings nicht die Feldwerte von Dropdown-Listen.
- Wenn Sie Offline On Demand (die-Offline client) verwenden, kann die Anzahl der gleichzeitig herunterladbaren Datensätze eingeschränkt sein. Standardmäßig ist bei der Offline client die Anzahl der gleichzeitig herunterladbaren Firmen auf 250 eingeschränkt. Der Unternehmensadministrator kann eine Erhöhung dieser Anzahl anfordern. Wenn diese Anzahl erhöht wird, kann es jedoch länger dauern, bis der Download abgeschlossen ist. Wenn die Anzahl Ihrer Firmendatensätze die-Anzahl der maximal herunterladbaren Datensätze überschreitet, können Sie Filterlisten erstellen, anhand derer Ihre Firmendatensätze in kleinere Gruppen unterteilt werden, beispielsweise auf Grundlage von unterschiedlichen Prioritätswerten oder Standorten. Beim Herunterladen wählen Sie dann die Filterlisten aus, die Sie erstellt haben, um sicherzustellen, dass alle Ihre Firmendatensätze auf Ihren Laptop- oder Desktopcomputer kopiert werden.

So öffnen Sie eine gefilterte Liste für Firmen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Firmen".
- 2 Wählen Sie auf der "Firma-Homepage" im Abschnitt "Firmenlisten" die Liste aus, mit der Sie arbeiten möchten.

Eine Beschreibung der Standardfilterlisten für Firmen finden Sie unter [Arbeiten mit der Firmen-Homepage](#) (auf Seite 202).

So erstellen Sie eine gefilterte Liste für Firmen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Firmen".
- 2 Klicken Sie auf der "Firma-Homepage" im Abschnitt "Firmenlisten" auf den Link "Listen verwalten".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste".
- 4 Führen Sie die unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Firmenfelder](#) (auf Seite 219)

- [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 136)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage](#) (auf Seite 202)

Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen

Oracle CRM On Demand stellt in der Anwendung Bereiche zur Verfügung, in denen Sie Informationen zu Partnern oder Mitbewerbern Ihrer Firmen verfolgen können. Sie können beispielsweise überprüfen, welche Unternehmen (Firmen) mit der Firma XYZ Geschäfte betreiben oder welche Unternehmen (Firmen) Mitbewerber der Firma XYZ sind.

Verknüpfen Sie als Erstes die Firma, die als Partner oder Mitbewerber fungiert, mit dem Firmendatensatz. Sie können beliebig viele Partner- oder Mitbewerberfirmen verknüpfen. Fügen Sie anschließend Informationen, wie z.B. Stärken und Schwächen, über den Partner oder Mitbewerber auf der Seite "Firmenpartner bearbeiten" oder "Firmenmitbewerber bearbeiten" hinzu.

HINWEIS: Wenn Sie einen Firmenpartner oder Firmenmitbewerber hinzufügen, wird ein umgekehrter Datensatz unter der gewählten Firma erstellt. Beispiel: Wenn Sie Firma 123 als Firmenpartner von Firma XYZ hinzufügen, wird automatisch Firma 123 in der Liste "Firmenpartner" für Firma XYZ angezeigt.

Informationen zum Konvertieren von bestehenden Firmen in Partnerfirmen finden Sie unter [Konvertieren von Firmen in Partnerfirmen](#) (siehe "Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen" auf Seite 361).

Hinweis zu Beginn. Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jeden Partner oder Mitbewerber, den Sie mit der Firma verknüpfen möchten. Anweisungen zum Hinzufügen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).

So verfolgen Sie Partner- und Mitbewerberinformationen von Firmen

- 1 Wählen Sie die Firma aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Firmenpartner" oder "Firmenmitbewerber", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.
 - Klicken Sie neben dem vorhandenen Partner oder Mitbewerber auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Firmenpartner bearbeiten" oder "Firmenmitbewerber bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Partner- oder Mitbewerberinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Firmenpartner	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Partner für diese Firma verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.

Feld	Kommentare
Firmenmitbewerber	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Mitbewerber für diese Firma verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehungen zwischen den Firmen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle umkehren	Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Firmen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Anfangsdatum	Sie können dieses Feld verwenden, um das Startdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen. Der Standardwert ist das heutige Datum. Dies ist ein erforderliches Feld.
Enddatum	Sie können dieses Feld verwenden, um das Ablaufdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen.
Primäre Kontaktperson	Die wichtigste Person für die Partner- oder Mitbewerberbeziehung.

4 Speichern Sie den Datensatz.

Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen

Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Wenn Sie die Geschäftsbeziehungen zwischen zwei Firmen nachverfolgen möchten, speichern Sie die entsprechenden Informationen auf den Seiten für Firmenbeziehungen. Sie können beispielsweise Beziehungen von Investoren und Niederlassungen für diese Firma nachverfolgen.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die Firma, deren Beziehung Sie nachverfolgen möchten, mit diesem Firmendatensatz. (Sie können beliebig viele Firmen verknüpfen.) Definieren Sie anschließend die Beziehung und fügen Sie andere sachbezogene Informationen hinzu.

Bevor Sie beginnen. Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jede Organisation, die Sie mit der Firma verknüpfen möchten. Diese Funktion ist möglicherweise in Ihrer Programmversion nicht verfügbar.

So verfolgen Sie Beziehungen zwischen Firmen

1 Wählen Sie die Firma aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Firmenbeziehungen" und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.

- Klicken Sie in der Zeile für die vorhandene Firmenbeziehung auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.

3 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Firmenmitbewerber bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen zum Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen erläutert.

Feld	Kommentare
Zugehörige Firma	Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Firma, für die Sie Beziehungen und Informationen verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehungen zwischen den Firmen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle umkehren	Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Firmen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Anfangsdatum	Mit diesem Feld können Sie das Anfangsdatum der Beziehung zwischen den Firmen erfassen. Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Enddatum	Mit diesem Feld können Sie das Ablaufdatum der Beziehung zwischen den Firmen erfassen.

4 Speichern Sie den Datensatz.

Verfolgen von Anlagen

Wenn Sie ein an einen Kunden oder eine Firma verkauftes Produkt verfolgen möchten, verknüpfen Sie den Produktdatensatz als Anlage mit der Firma.

So wird ein Produktdatensatz als Anlage mit einer Firma verknüpft

1 Wählen Sie die Firma aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Anlagen", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf "Neu", um eine Anlage zu erstellen.
Der Ersteller der Anlage ist standardmäßig der Verantwortliche der Anlage.
- Klicken Sie neben der vorhandenen Anlage auf den Link "Bearbeiten", um die dazugehörigen Informationen zu aktualisieren.

3 Geben Sie auf der Seite "Anlage bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

HINWEIS: Wenn Sie eine branchenspezifische Version von Oracle CRM On Demand verwenden, können Anlagen unter verschiedenen Überschriften aufgelistet sein. In Oracle CRM On Demand Automotive Edition werden Anlagen beispielsweise als *Fahrzeuge* aufgelistet.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Anlageinformationen beschrieben. Wenn Sie eine branchenspezifische Version von Oracle CRM On Demand verwenden, werden u.U. zusätzliche Felder angezeigt.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen für Anlagen	
Produktname	An den Kunden geliefertes Produkt. Beim Verknüpfen mit dem Produktdatensatz werden folgende Felder aus der Produktdefinition kopiert: Produktkategorie, Teilenumr., Typ und Status.
Einkaufspreis	Für das Produkt gezahlter Preis.
Menge	Anzahl der vom Kunden gekauften Einheiten.
Lieferdatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Produktkategorie	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Teilenummer	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Typ	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Betriebsstatus	Standardwerte sind Inaktiv, Aktiv, Leerlauf, Nach oben, Begrenzte Verwendung, Instandhaltung, Nach unten, Kritischer Abwärtstrend.
Garantie	Garantiezeit
Vertrag	Vertragstyp, z. B. Bronze, Gold, Platin oder Silber.
Währung	Währung des Einkaufspreises. Sofern diese Funktion durch den Unternehmensadministrator aktiviert ist, können Sie für den Preis auch eine andere Währung wählen und entsprechend umrechnen lassen.
Benachrichtigungsdatum	<p>Datum, das im Aufgabendatensatz angezeigt wird.</p> <p>Wenn Sie ein Benachrichtigungsdatum in den Anlagedatensatz eingeben, wird eine Aufgabe erstellt, wenn Sie diesen Anlagedatensatz speichern. Die Aufgabe wird als "<i>Name der Anlage erfordert Follow-Up</i>" unter "Meine Homepage", "Firmen-Homepage" und "Kalender" angezeigt.</p> <p>TIPP: Legen Sie das Datum so fest, dass Sie genügend Zeit für Follow-Up-Aufgaben bezüglich dieser Anlage haben, beispielsweise Benachrichtigungen über den Ablauf von Verträgen oder Garantien.</p> <p>HINWEIS: Die Funktion zur automatischen Erstellung einer Aufgabe wird nur dann aktiviert, wenn Sie ein Benachrichtigungsdatum zu einem Anlagedatensatz und nicht zu einem Personendatensatz eingeben.</p>
Zusatzinformationen	

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Anlage. Auf 250 Zeichen begrenzt.

Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen

Bevor Sie beginnen. Diese Funktion ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Sie können Umsatzinformationen für die einzelnen Firmen nachverfolgen, wodurch Ihr Unternehmen die Möglichkeit erhält, Prognosen auf Grundlage von Firmenumsätzen erstellen kann. Dazu fügen Sie den Firmen Umsatzdatensätze hinzu.

Das Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Firmen bietet folgende Möglichkeiten:

- Nachverfolgen von Produkten, Produktkategorien oder Umsätzen, die für die einzelnen Firmen prognostiziert werden
- Erstellen Ihrer Unternehmensprognosen auf Grundlage von Firmenumsätzen

Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Firmen erstellt, werden nur die Datensätze in die Prognose einbezogen, die diesen Kriterien entsprechen.

- Der Umsatzdatensatz für die Firma muss den Status "Offen", "Offenstehend" oder "Abgeschlossen" haben.
- Für den Umsatzdatensatz der Firma muss das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert sein.
- Der Umsatzdatensatz kann nicht mit einem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft werden.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmen muss Sie über die Prognosemethode informieren, die verwendet werden soll. Unternehmen können Umsatzprognosen für folgende Elemente erstellen: Verkaufsprojektumsatz, Verkaufsprojektproduktmenge und -umsatz, Firmenumsatz oder Personenumsatz. Durch die Prognosemethode des Unternehmens wird festgelegt, welche Felder beim Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Firmen ausgefüllt werden müssen.

So fügen Sie Umsatz zu Firmen hinzu

- 1 Wählen Sie die Firma aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Umsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Um einen Umsatzdatensatz hinzuzufügen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
- Klicken Sie neben dem vorhandenen Umsatzdatensatz auf den Link "Bearbeiten", um die Umsatzinformationen zu aktualisieren.

- 3 Vervollständigen Sie auf der Seite "Umsatz bearbeiten" die Umsatzfelder.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen keinen Firmenumsatz zur Erstellung seiner Prognosen verwendet, sollten Sie das Kontrollkästchen "Prognose" auf der Seite "Umsatz" nicht aktivieren.

4 Speichern Sie den Datensatz.

Umsatzfelder

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Umsätze beschrieben. Der Unternehmensadministrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von den Feldern in dieser Tabelle unterscheiden.

HINWEIS: Für Firmenumsatz- und Personenumsatzprognosen müssen Umsätze für Firmen und Personen aktiviert werden. Diese Funktion muss für Ihr Unternehmen eingerichtet werden. Wenn Sie weitere Informationen benötigen, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

ACHTUNG: Wenn Prognosen in Ihrem Unternehmen auf Firmen oder Personenumsätzen basieren, können die für Umsätze eingegebenen Informationen die Berechnungen beeinflussen.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	
Anfangs-/Abschlussdatum	<p>Das für eine Firma oder eine Person erwartete Umsatzabschlussdatum. Das Anfangsdatum für wiederkehrenden Umsatz. Fügen Sie einen Datensatz für den kompletten wiederkehrenden Preis und einen weiteren Datensatz für den anteiligen Auftrag ein, wenn der wiederkehrende Umsatz den letzten Tag des Monats als Abschlussdatum und ein Anfangsdatum in der Mitte des Monats aufweist.</p> <p>Beispiel: Sie beginnen am 15. Mai mit Einwegartikeln an ein Unternehmen oder einen Kunden. Danach liefern Sie bis Ende des Jahres jeweils zum Monatsende Einwegartikel im Wert von 500 Euro.</p> <p>Erstellen Sie für den Auftrag zur Mitte des Monats einen Datensatz mit den folgenden Werten: Umsatz = 250 € Anzahl = 1</p> <p>Für den wiederkehrenden Auftrag erstellen Sie einen zweiten Datensatz mit den folgenden Werten: Umsatz = 500 € Anzahl = 1 Häufigkeit = Monatlich Anzahl der Perioden = 7 (Juni bis Dezember).</p>
Produktname	Nur die vom Unternehmensadministrator als "Lieferbar" gekennzeichneten Produkte können ausgewählt werden.
Produktkategorie	Kategorie des Produkts.
Teilenummer	Die Teilenummer wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Prognose	Zeigt an, dass dieses Produkt in die Prognosesummen einbezogen wird.

Feld	Beschreibung
Typ	<p>Standardwerte sind "Tatsächlich", "Geliefert", "Fakturiert", "Gebucht", "Projektiert", "Quote".</p> <p>HINWEIS: Der festgelegte Typ bezieht sich auf den Umsatzdatensatz. Ein anderes Typenfeld (schreibgeschütztes Feld), das die Produktinformationen enthält, wird möglicherweise ebenfalls auf dieser Seite angezeigt.</p>
Status	<p>Wenn Ihr Unternehmen Prognosen für Firmen oder Personen berechnet, müssen Sie den Status dieses in die Prognose einzubeziehenden Datensatzes auf "Offen", "Offenstehend" oder "Abgeschlossen" festlegen.</p> <p>HINWEIS: Der festgelegte Status bezieht sich auf den Umsatzdatensatz. Ein anderes Statusfeld (schreibgeschütztes Feld), das die Produktinformationen enthält, wird möglicherweise ebenfalls auf dieser Seite angezeigt.</p>
Menge	Anzahl der vom Kunden bestellten Einheiten. Geben Sie für ein laufendes Produkt die Menge für jede wiederkehrende Verkaufsperiode ein. Geben Sie hier beispielsweise "10" ein, wenn Sie in jedem Monat 10 Druckerkartuschen versenden.
Umsatz	<p>Anzahl multipliziert mit dem Preis. Der Umsatz kann nicht überschrieben werden. Wenn das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert ist, fließt dieser Umsatzwert in die Summen der Unternehmensprognose ein.</p> <p>TIPP: Um einen bestimmten Umsatzwert zu prognostizieren, und zwar unabhängig vom Produkt oder von der Produktkategorie, legen Sie die Menge auf 1 fest und wählen einen Preis aus, der dem Umsatzwert entspricht.</p>
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über das Produkt. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Informationen über wiederkehrende Umsätze	
Häufigkeit	<p>Gibt die Häufigkeit für ein wiederkehrendes Produkt an.</p> <p>Der Begriff <i>Alle 14 Tage</i> bedeutet einmal alle zwei Wochen.</p> <p>Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, müssen Sie auch das Feld "Anz. der Perioden" ausfüllen.</p>
Anz. der Perioden	<p>Die Anzahl der Perioden für ein wiederkehrendes Produkt. Wiederkehrende Umsätze können maximal 260 Perioden unterstützen. Die von der Gesamtzahl der Perioden abgedeckte Länge der Zeit ist je nach (im Feld "Häufigkeit") gewählter Häufigkeit unterschiedlich. Wenn Sie beispielsweise einen wöchentlich wiederkehrenden Umsatz haben, können Sie den Umsatz für bis zu fünf Jahre nachverfolgen.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, müssen Sie auch das Feld "Häufigkeit" ausfüllen.</p>
Zusatzinformationen	

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Mit diesem Umsatzprojekt verknüpfte Person. Der Verantwortliche kann in der Regel Datensatzdetails aktualisieren oder den Datensatz löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p> <p>Jedem Datensatz ist nur ein Verantwortlicher zugeordnet. Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze können jedoch für andere Mitarbeiter freigegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).</p>

Analysieren der Firmen-Performance

Im Abschnitt "Firmenanalyse" auf der Seite "Firmen-Homepage" können Sie eine Analyse der Verteilung von Firmen und den abgeschlossenen Umsatz anzeigen. Sie können die umsatzstärksten und die umsatzschwächsten Kunden sowie neue Marktsegmente identifizieren.

In diesem Abschnitt der Firmen-Homepage können Sie den Mauszeiger über dem Diagramm positionieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen Detailbericht aufzurufen, oder die Kategorien in den Dropdown-Listen ändern, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.

Firmenfelder

Verwenden Sie die Seite "Firma bearbeiten", um eine Firma hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Firma zu aktualisieren. Auf der Seite "Firma bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Firma angezeigt.

TIPP: Sie können Firmen auch auf der Seite "Firmenliste" und auf der Seite "Firmendetail" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Firmendatensätze stehen bei der Verwaltung und Anzeige Ihrer Daten im Mittelpunkt. Aus diesem Grund sollten Sie möglichst viele Firmeninformationen eingeben. Einige dieser Informationen, wie beispielsweise "Gebiet" oder "Branche", können in Berichten zur Kategorisierung von Informationen verwendet werden. Wenn Sie einen Datensatz, wie beispielsweise ein Verkaufsprojekt, mit einem Firmendatensatz verknüpfen, der Informationen zu Region oder Branche enthält, können solche Verkaufsprojekte anhand dieser Werte kategorisiert werden.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Firma	
Firmenname	Name der Firma. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Standort	Von der Firma betriebener Einrichtungstyp an diesem Standort, beispielsweise Hauptsitze.
übergeordnete Firma	Unternehmen, dessen Tochtergesellschaft die Firma ist.
Website	URL-Adresse dieser Firma.
Vertriebsinformationen Firma	
Firmentyp	<p>Beziehung zwischen der Firma und Ihrem Unternehmen, wie z.B. Interessent, Kunde, Partner oder Mitbewerber.</p> <p>Hinweis: Als Partner oder Mitbewerber festgelegte Firmen werden in den Listen "Alle Mitbewerberfirmen" und "Alle Partnerfirmen" angezeigt, die über die "Firma-Homepage" aufgerufen werden können.</p> <p>Sie sind ebenfalls in der Firmenliste enthalten, die Sie mit anderen Firmen oder Verkaufsprojekten über die Seite "Firmendetail" bzw. "Verkaufsprojektdetails" verknüpfen können. An dieser Stelle können Sie die genaue Rolle, wie beispielsweise Wiederverkäufer, Lieferant oder Partner, definieren und die Partner- und Mitbewerberinformationen zu allen Firmen und Verkaufsprojekten verfolgen.</p>
Priorität	Priorität des Kunden, wie beispielsweise "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig".
Branche	<p>Art von Geschäft, in dem sich die Firma betätigt, beispielsweise Produktion, Hochtechnologie, Finanzdienste, Einzelhandel, Automobil, Pharmazeutik, Telekommunikation, Energie, Dienstleistungen oder Sonstige.</p> <p>Wenn Sie Berichtsinformationen, wie beispielsweise Verkaufsprojekte, nach Branche anzeigen möchten, wählen Sie eine Branche für die Firma aus, und verknüpfen den Verkaufsprojektdatensatz mit der Firma.</p>
öffentliches Unternehmen	Hinweis darauf, dass es sich bei der Firma um ein staatliches Unternehmen handelt.
Region	Gebiet, in die die Firma laut Einteilung Ihres Unternehmens fällt. Wenn Sie Berichtsinformationen, wie beispielsweise Verkaufsprojekte, nach Branche anzeigen möchten, wählen Sie ein Gebiet für die Firma aus, und verknüpfen den Verkaufsprojektdatensatz mit der Firma.
Status	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Letztes Abrufdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Health Industry Number. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Feld	Beschreibung
Art der Beeinflussung	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besuchshäufigkeit	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quellkampagne	Die Kampagne, anhand derer diese Firma erstellt wurde. Wenn die Firma über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wurde, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.
Jahresumsatz	Betrag des Jahresumsatzes des Unternehmens.
Marktsegment	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktpotenzial	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Umsatz bis dato	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktanteil	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referenz	Hinweis darauf, dass die Firma als Referenz für potenzielle Kunden oder Vertriebsmitarbeiter für die Kontaktaufnahme verwendet werden kann.
Referenz ab	Datum, ab dem die Firma als Referenz verwendet wird.
Firmenpartner	Weist darauf hin, dass diese Firma ein Partner ist.
Anzahl der Ärzte	Anzahl der Ärzte, die in einem Gesundheitszentrum tätig sind, beispielsweise in einem Krankenhaus oder einer Klinik. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Route	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Zusatzinformationen	
Rechnungs- und Versandadresse	<p>Durch die Auswahl eines Landes werden die Bezeichnungen für die verbleibenden Adressfelder der Adresskonvention des jeweiligen Landes entsprechend festgelegt. Der Bildschirm wird möglicherweise aktualisiert, um die Feldnamen anzupassen.</p> <p>Wenn Sie eine Person hinzufügen und mit dieser Firma verknüpfen, wird die Rechnungsadresse der Firma in den Abschnitt "Firmenadresse" dieser Person übertragen.</p>

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Aliasname des Datensatz-Verantwortlichen. In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Um die Verantwortlichkeit für eine Firma neu zuzuweisen, müssen Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte zum Lesen/Bearbeiten/Löschen für dieses Konto verfügen.</p> <p>HINWEIS: Beachten Sie, dass bei aktivierter Gruppenverantwortlichkeit für Ihr Unternehmen die Mitglieder des Gruppenteams sich automatisch ändern, wenn der neue Verantwortliche Mitglied einer anderen Gruppe ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p> <p>Jedem Datensatz ist nur ein Verantwortlicher zugeordnet. Firmendatensätze können jedoch für andere Mitarbeiter über die Seite "Firmenteam" freigegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).</p>
Firma neu zuweisen	<p>Weist darauf hin, dass die Firma neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Firmenzuweisungsregeln eingerichtet hat, wird der Assignment Manager durch Auswahl dieses Felds angewiesen, die Firma entsprechend dieser Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen.</p> <p>HINWEIS:: Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Bei Firmen wirkt sich die Anzahl der Teammitglieder und die Anzahl der Personen und Verkaufsprojekte, die dem Datensatz zugeordnet sind, auch auf die Verarbeitungszeit aus. Der Name des Verantwortlichen ändert sich, wenn der Datensatz neu zugewiesen wird.</p>
Gebiet	Gebiet, dem diese Firma zugeordnet ist.
Geändert von	Name der Person, die den Firmendatensatz erstellt oder zuletzt aktualisiert hat, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Aktualisierung. Vom System generiert.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Firma. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Firmen](#) (auf Seite 204)

Personen

Verwenden Sie die Personenseiten, um Personen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen. *Personen* sind Einzelpersonen, mit denen Ihr Unternehmen zurzeit Geschäfte tätigt oder mit denen Ihr Unternehmen in Zukunft Geschäfte tätigen möchte. Diese Einzelpersonen können Mitarbeiter anderer Unternehmen, unabhängige Berater, Lieferanten oder persönliche Bekannte sein. Eine Person ist im Allgemeinen einer Firma zugeordnet, und Firmendatensätze enthalten Links zu Informationen über mehrere verschiedene Personen, die in diesem Unternehmen beschäftigt sind.

In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wird eine Person oft als Kunde bestimmt, um für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition spezifische Funktionalitäten zu unterstützen. Die Bestimmung einer Person als Kunde weist darauf hin, dass es sich um eine Person handelt, mit der Ihr Unternehmen eine langfristige Beziehung unterhält, sodass Sie Änderungen der Situation des Kunden verfolgen und Verkaufsprojekte erkennen können, um dem Kunden weitere Produkte zu verkaufen.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Personen](#) (auf Seite 225)

Arbeiten mit der Personen-Homepage

Die Personen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Personen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Personen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen einer Person

Klicken Sie zum Erstellen einer Person im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Personen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Personenfelder](#) (auf Seite 236).

Arbeiten mit Personenlisten

Im Abschnitt "Personenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Personen beschrieben.

Personenliste	Filter
Alle Personen	Es ist kein Filter verfügbar. In der Liste sind alle Datensätze enthalten, die Sie anzeigen können, unabhängig vom Verantwortlichen.

Personenliste	Filter
Alle Kundenkontakte	Personen, bei denen das Feld "Typ" auf "Kunde" gesetzt ist.
Meine Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher"
Meine zuletzt erstellten Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach Erstellungsdatum
Meine zuletzt geänderten Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Datum der Änderung
Zuletzt erstellte Personen	Alle Personen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Personen	Alle Personen, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Personen

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Personen" sind die zuletzt angezeigten Personen enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Personenaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen personenbezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Personennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Person zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Verwenden von Berichten zur Analyse von Personen

Auf Ihrer Personen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Personenanalyse nach Firma" angezeigt, der Personen nach Firmenkriterien, wie z.B. Gebiet, Bundesland/Region oder Branche, anzeigt. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Personenanalyse nach Firma" finden Sie unter [Analysieren von Personen](#) (auf Seite 234).

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Personen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Personen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Personen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat

So fügen Sie der "Personen-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Personen-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Personen-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Personen

Führen Sie zum Verwalten von Personen die folgenden Aufgaben aus:

- [Importieren von Personen](#) (auf Seite 226)
- [Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen](#) (auf Seite 230)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen](#) (auf Seite 231)
- [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen](#) (siehe "[Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#)" auf Seite 232)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Hinzufügen von Empfehlungen](#) (auf Seite 233)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Personeninteressen](#) (auf Seite 234)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Analysieren von Personen](#) (auf Seite 234)
- [Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten](#) (auf Seite 234)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Hinzufügen von staatlichen Zulassungen für Personen](#) (siehe "[Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen](#)" auf Seite 235)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Importieren von Personen

Als Nicht-Administrator können Sie bis zu 2000 Personen auf einmal aus einer durch Komma getrennten Werteliste (CSV-Datei) zur Verwendung mit Oracle CRM On Demand importieren.

Beim Import von Personen legen Sie fest, wie doppelte Datensätze von Oracle CRM On Demand verarbeitet werden sollen.

Auf der Seite der Import- und Exporttools sind mehrere Utilitys verfügbar, die die Möglichkeiten zum Import und Export in Oracle CRM On Demand erweitern:

- **Importassistent.** Weitere Informationen finden Sie unter [Importassistent](#) (auf Seite 1631).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter [Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 1642).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter [Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 1647).
- **Oracle Web Services.** Weitere Informationen finden Sie unter [Webservicesintegration](#) (siehe "[Web-Services-Integration](#)" auf Seite 1642).

Weitere Informationen zur Auswahl der geeigneten Importmethode finden Sie in My Oracle Support unter 1089184.1 (Artikel-ID). Weitere Informationen zum Importieren und Exportieren in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können bis zu 30.000 Personendatensätze mit einer maximalen Dateigröße von 20 MB gleichzeitig importieren.

Bevor Sie beginnen. Wenn mehrere Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen Personen importieren, koordinieren Sie die Importvorgänge, um doppelte Datensätze zu vermeiden. Bereiten Sie Ihre Datei außerdem für den Import vor, um sicherzustellen, dass sämtliche Daten in der Datei erfasst werden.

VORSICHT: Sie können das Importieren von Datensätzen nicht rückgängig machen und keine Massenlöschung von Datensätzen durchführen. Testen Sie daher den Importvorgang mit einer Datei von 5 bis 10 Datensätzen, um zu verhindern, dass Sie im Anschluss die Daten bereinigen müssen. Wenn Ihr Unternehmen eine große Anzahl von Datensätzen importiert, nehmen Sie an einer Schulungssession zum Importieren von Daten teil. Wenn Sie weitere Informationen hierzu benötigen, klicken Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand oben auf den Link "Schulung und Support".

So importieren Sie Personen

1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Personen".

2 Klicken Sie in der Titelleiste "Zuletzt geänderte Personen" auf "Importieren".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Zuletzt geänderte Personen" nicht auf der "Personen-Homepage" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Ihrem Seitenlayout den Abschnitt "Zuletzt geänderte Personen" hinzu.

3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" im Abschnitt "Persönliche Import- und Exporttools" auf den Link "Personen importieren".

Dadurch wird der Importassistent gestartet.

4 In Schritt 1 des Importassistenten:

a Wählen Sie, wie der Importassistent übereinstimmende Datensätze identifizieren soll.

Der Importassistent verwendet eine eindeutige externe ID, die einem eindeutigen externen ID-Feld entspricht, das aus einem anderen System importiert wird. Der Importassistent verwendet auch vordefinierte Felder aus Oracle CRM On Demand.

Weitere Informationen zur Definition von doppelten Datensätzen finden Sie unter [Info über Datensatzduplikate und externe IDs](#) (auf Seite 1471).

b Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn eine doppelte eindeutige Datensatz-ID für einen Datensatz in Oracle CRM On Demand gefunden wird. Sie können festlegen, dass doppelte Datensätze nicht importiert werden, dass vorhandene Datensätze überschrieben werden oder dass zusätzliche Datensätze erstellt werden sollen.

c Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn die eindeutige Datensatz-ID des importierten Datensatzes mit keinem in Oracle CRM On Demand vorhandenen Datensatz übereinstimmt.

HINWEIS: Wenn Sie in der vorherigen Option "Datensätze überschreiben" und "Keinen neuen Datensatz erstellen" wählen, führt dies dazu, dass der Datensatz aktualisiert wird.

- d** Entscheiden Sie, ob der Importassistent einen neuen Datensatz für fehlende Zuordnungen (zugehörige Datensätze) in Ihrer Datei erstellen soll.
- e** Wählen Sie das in der CSV-Datei verwendete Datum-/Zeitformat aus.
Weitere Informationen finden Sie unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489).
- f** Prüfen Sie, ob die Dateicodierung auf "Westeuropäisch" gesetzt ist.
HINWEIS: Diese Einstellung sollte nicht geändert werden, es sei denn, Sie sind sicher, dass eine andere Codierungsmethode verwendet wird. Der Standardwert "Westeuropäisch" gilt für die meisten Codierungssysteme in Europa und Nordamerika.
- g** Wählen Sie den Typ des in Ihrer Datei verwendeten CSV-Trennzeichens: Komma oder Semikolon.
- h** Wählen Sie im Menü "Fehlerprotokollierung", was Oracle CRM On Demand protokollieren soll: alle Meldungen, Fehler und Warnungen oder nur Fehler.
- i** Wählen Sie die CSV-Datei, deren Daten importiert werden sollen.

5 In Schritt 2 des Importassistenten:

- a** Folgen Sie ggf. den Anweisungen zur Gültigkeitsprüfung Ihrer Datei.
- b** Wählen Sie ggf. eine Feldzuordnungsdatei aus.

Feldzuordnungsdateien (.map) enthalten die Felder Ihrer CSV-Datei, die den vorhandenen Feldern in Oracle CRM On Demand paarweise zugeordnet sind. Nachdem Sie einen Import durchgeführt haben, sendet Ihnen das System eine E-Mail, die eine MAP-Datei mit dem aktuellen Zuordnungsschema enthält. Speichern Sie die Datei auf Ihrem Computer, damit Sie diese für spätere Importe wiederverwenden können.

6 Ordnen Sie in Schritt 3 des Importassistenten die Felder Ihrer Datei den Oracle CRM On Demand-Feldern zu. Sie müssen mindestens alle erforderlichen Felder den Spaltenüberschriften der CSV-Datei zuordnen.

Der Importassistent führt die Spaltenüberschriften aus Ihrer Import-CSV-Datei neben einer Liste auf, die alle Felder in diesem Bereich in Oracle CRM On Demand anzeigt, einschließlich der benutzerdefinierten Felder, die Sie hinzugefügt haben.

Wenn das benötigte Adressfeld nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, wählen Sie das in dieser Tabelle angezeigte entsprechende Feld aus.

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Hausnummer Adresszeile 1 Chome	Hausnummer/Straße
Ku	Adresszeile 2

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Etage Bezirk	Adresszeile 3
Shi/Gun	Ort
Kolonie/Abschnitt CEDEX-Code Adresszeile 4 URB Gemeinde	Postfach/Sortierungscode
Mexikanischer Staat Brasilianischer Staat Kommune Teilterritorium Insel Präfektur Region Emirat Oblast	Region
Landescode Insel Postfach Postleitzahl	PLZ

Wenn Sie eine .MAP-Datei ausgewählt haben, sollten Sie überprüfen, ob die Felder ordnungsgemäß zugeordnet sind. Benutzerdefinierte Felder, die seit der Durchführung des vorherigen Imports erstellt wurden, müssen möglicherweise nicht zugeordnet werden.

Weitere Informationen über externe IDs finden Sie unter [Info über Datensatzduplikate und externe IDs](#) (auf Seite 1471).

VORSICHT: Wenn Sie die falsche Datei für den Import ausgewählt haben, klicken Sie auf "Abbrechen", um Ihre Auswahl zu ändern. Wenn Sie jetzt auf die Schaltfläche "Zurück" klicken, wird der Zwischenspeicher nicht gelöscht und damit die ursprünglich im Schritt "Feldzuordnung" ausgewählte Importdatei angezeigt.

VORSICHT: "Externe eindeutige ID" und "Externe ID Manager" sind Schlüsselfelder, mit denen Personen den zugehörigen Managerdatensätzen zugeordnet werden. Wenn diese Felder nicht verknüpft sind, wird der Managerdatensatz über die Felder "Personenname" und "Manager" den Personen zugeordnet. Wenn die Zuordnung anhand der Felder "Personenname" und "Manager" erfolgt, unterliegen die Datendateidatensätze einer strikteren Abhängigkeitsreihenfolge.

- 7 Befolgen Sie in Schritt 4 des Importassistenten gegebenenfalls die Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 8 Klicken Sie in Schritt 5 des Importassistenten auf "Fertig stellen".

So zeigen Sie die Warteschlange für Ihre Importanforderungen an

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Personen".

- 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Kürzlich geänderte Personen" auf die Schaltfläche "Importieren".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link "Importanforderungswarteschlange anzeigen".

Die Seite "Importanforderungswarteschlange" wird mit Informationen zu Ihren Anforderungen angezeigt, einschließlich der voraussichtlichen Beendigungszeit.

In der folgenden Tabelle wird der Importstatus beschrieben.

Status	Beschreibung
Abgeschlossen	Der Import wurde ohne Fehler während des Importvorgangs abgeschlossen.
Mit Fehlern beendet	Der Import wurde abgeschlossen, doch bei einigen Datensätzen sind Fehler aufgetreten.
Fehlgeschlagen	Der Import wurde abgeschlossen, es wurden jedoch keine Datensätze importiert.
Fehler	Der Import wurde nicht abgeschlossen, da ein Fehler aufgetreten ist.

In der folgenden Tabelle werden die Importdatensatzinformationen beschrieben.

Importdatensatzinformationen	Beschreibung
Anzahl übergebener Datensätze	Anzahl der Datensätze in der CSV-Datei.
Anzahl verarbeitete Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die das Import-Programm aktuell verarbeitet hat. Dieses Feld wird alle 20 Sekunden oder gemäß Systemprozesseinstellung verarbeitet.
Anzahl erfolgreich importierter Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die ohne Probleme importiert wurden.
Anzahl teilweise importierter Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die importiert wurden. Es wurden nicht alle Datensätze importiert.
Anzahl nicht importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die überhaupt nicht importiert wurden.

Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen

Sie können eine Person mit mehreren Firmen verknüpfen. Dazu müssen Ihre Rolle und Ihre Einstellungen folgendermaßen konfiguriert sein:

- Ihr Unternehmensadministrator muss die Berechtigungen "Erweiterter Zugriff auf Personen- und Firmenbeziehungen" in Ihrer Benutzerrolle einbeziehen.
- Ihr Layout für Personendetailseiten muss die firmenbezogenen Informationen enthalten. Weitere Informationen zum ändern Ihres Seitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe "[Ändern des Layouts der Detailseite](#)" auf Seite 702).

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66).

Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen

Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Wenn Sie die Geschäftsbeziehungen zwischen zwei Personen nachverfolgen möchten, speichern Sie die entsprechenden Informationen auf den Seiten für Personenbeziehungen. Sie können beispielsweise relevante Beziehungen, wie persönliche Beziehungen und Geschäftsbeziehungen, sowie Kollegen aus der Branche für diese Person nachverfolgen.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die Person, deren Beziehung Sie nachverfolgen möchten, mit diesem Personendatensatz. (Sie können beliebig viele Personen verknüpfen.) Definieren Sie anschließend die Beziehung und fügen Sie andere sachbezogene Informationen hinzu.

Hinweis zu Beginn. Erstellen Sie einen Personendatensatz für jeden Einzelnen, den Sie mit der Person verknüpfen möchten.

So verfolgen Sie Beziehungen zwischen Personen

- 1 Wählen Sie die Person.

Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Personendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personenbeziehungen" und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Um eine Person zu verknüpfen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
- Klicken Sie in der Zeile für die vorhandene Personenbeziehung auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.

- 3 Geben Sie auf der Seite "Personenbeziehung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Felder zum Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen erläutert.

Feld	Kommentare
------	------------

Feld	Kommentare
Zugehörige Person	Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Person, für die Sie Beziehungen und Informationen verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	<p>Wählen Sie eine Option, die die Beziehungen zwischen den Personen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.</p> <p>Standardwerte: Keine Angaben, Kind, Anwalt, Ehepartner, Buchhalter, Assistent/in, Investor, Bankier, Zusammengelebt mit, Untergeordnet, Vorgesetzter, Bekannter Partner, Mitbewerber, Verwandt oder Agent. Der Administrator Ihres Unternehmens kann Werte in der Dropdown-Liste ändern oder hinzufügen.</p>
Rolle umkehren	<p>Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Personen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.</p> <p>Standardwerte: Keine Angaben, Kind, Anwalt, Ehepartner, Buchhalter, Assistent/in, Investor, Bankier, Zusammengelebt mit, Untergeordnet, Vorgesetzter, Bekannter Partner, Mitbewerber, Verwandt oder Agent. Der Administrator Ihres Unternehmens kann Werte in der Dropdown-Liste ändern oder hinzufügen.</p>
Anfangsdatum	Der Standardwert ist das heutige Datum. Sie können dieses Feld verwenden, um das Startdatum der Beziehung zwischen den Personen aufzuzeichnen.
Enddatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Ablaufdatum der Beziehung zwischen den Personen aufzuzeichnen.

Verfolgen von Umsätzen nach Personen

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Sie können Umsatzinformationen für die einzelnen Personen nachverfolgen, wodurch Ihr Unternehmen die Möglichkeit erhält, Prognosen auf Grundlage von Personenumsätzen zu erstellen. Dazu fügen Sie den Personen Umsatzdatensätze hinzu.

Das Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Personen bietet folgende Möglichkeiten:

- Nachverfolgen von Produkten, Produktkategorien oder Umsätzen, die für die einzelnen Personen prognostiziert werden
- Erstellen Ihrer Unternehmensprognosen auf Grundlage von Personenumsätzen

Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Personen erstellt, werden nur die Datensätze in die Prognose einbezogen, die diesen Kriterien entsprechen.

- Der Umsatzdatensatz für die Person muss den Status "Offen", "Offenstehend" oder "Abgeschlossen" haben.
- Für den Umsatzdatensatz der Person muss das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert sein.
- Der Umsatzdatensatz kann nicht mit einem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft werden.

Bevor Sie beginnen. Ihr Unternehmen muss Sie über die Prognosemethode informieren, die verwendet werden soll. Unternehmen können Umsatzprognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekt-, Verkaufsprojektprodukt-, Firmen-, Personen- oder Produktumsätzen erstellen, jedoch immer nur auf der Grundlage jeweils eines Umsatzes. Durch die Prognosemethode des Unternehmens wird festgelegt, welche Felder beim Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Personen ausgefüllt werden müssen.

So fügen Sie Umsatz zu Personen hinzu

- 1 Wählen Sie die Person aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 44\)](#).
 - 2 Blättern Sie auf der Seite "Personendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Umsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Um einen Umsatzdatensatz zu verknüpfen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
 - Klicken Sie neben dem vorhandenen Umsatzdatensatz auf den Link "Bearbeiten", um die Umsatzinformationen zu aktualisieren.
 - 3 Füllen Sie auf der Seite "Umsatz bearbeiten" die Umsatzfelder aus (siehe [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen \(auf Seite 216\)](#)).
- HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmen keinen Personenumsatz zur Erstellung seiner Prognosen verwendet, sollten Sie das Kontrollkästchen "Prognose" auf der Seite "Umsatz" nicht aktivieren.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Hinzufügen von Empfehlungen

Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Sie können Ihrem Personendatensatz Empfehlungen hinzufügen. Wenn Sie eine neue Empfehlung erstellen, wird der Datensatz als neuer Lead-Datensatz gespeichert.

So fügen Sie eine Empfehlung hinzu

- 1 Wählen Sie die Person.
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 44\)](#).

- 2 Blättern Sie auf der Personendetailseite mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Empfehlung", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Empfehlung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.
Die neue Empfehlung hat standardmäßig den Status "Qualifizierung".

Verfolgen von Personeninteressen

Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Sie können Produkte, Dienstleistungen oder Hobbys, für die sich eine Person interessiert, wie z.B. Investmentfonds oder Golf, verfolgen.

So verfolgen Sie die Interessen einer Person

- 1 Wählen Sie die Person.
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Personendetailseite mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personeninteressen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Personeninteressen" die erforderlichen Informationen ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Analysieren von Personen

Im Abschnitt "Personenanalyse nach Firma" der Personen-Homepage wird ein Diagramm angezeigt, mit dem Benutzer die Möglichkeit haben, die Gesamtanzahl der Personen nach Firmenkriterien, wie z.B. Gebiet, Region oder Branche, zu analysieren. Aus diesen Informationen können Benutzer ersehen, wie ihre Personen verteilt sind, und Bereiche mit Chancen oder Schwächen ausmachen.

In diesem Abschnitt der Personen-Homepage können Sie den Mauszeiger über dem Diagramm positionieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen Detailbericht aufzurufen, oder die Kategorien in der Dropdown-Liste ändern, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.

Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten

Führen Sie zum Aufzeichnen und Verfolgen der günstigsten Anrufzeit für eine Person (in der Regel ein Arzt oder ein anderer Mitarbeiter im Gesundheitswesen) folgendes Verfahren aus, um die günstigste Anrufzeit hinzuzufügen. Durch die Erstellung dieses Datensatzes können Sie verfolgen, wann eine Person an einem bestimmten Ort verfügbar ist.

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Günstigste Anrufzeiten" auf der Seite "Personendetails" nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt hinzu, wie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702) beschrieben, oder wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator. Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

So verfolgen Sie die günstigste Anrufzeit

- 1 Blättern Sie auf der Personendetailseite zum Abschnitt "Günstigste Anrufzeiten", und klicken Sie auf "Neu":
- 2 Füllen Sie die Felder aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden.

Feld	Beschreibung
Tag	Der geplante Tag für den Anruf, z.B. Montag. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Tag zu wählen. (Erforderlich)
Startzeit	Die geplante Zeit für den Anruf, z.B. 11 Uhr. (Erforderlich)
Endzeit	Die geplante Endzeit für den Anruf, z.B. 1 Uhr oder 13 Uhr. (Erforderlich).
Kommentare	Eine Beschreibung des Anrufs.
Adresse (Straße)	Die Adresse (Straße) der Person. Verwenden Sie die Suchauswahl zum Wählen der Adresse. (Erforderlich)

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen

Eine Lizenz zum Ausüben medizinischer Berufe wird zum Validieren von Signaturen für Muster verwendet, die von einem Vertriebsvertreter (z.B. einem Pharmavertreter) an eine Person (z.B. einen Arzt) übergeben werden. Ein Arzt muss über eine gültige medizinische Lizenz für den Bundesstaat verfügen, in dem er seine Tätigkeit ausübt. Ein *staatlicher Lizenzdatensatz für Personen* erfasst die Zulassungsinformationen für die Person, in der Regel für einen Arzt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine staatliche Lizenz für eine Person hinzufügen.

HINWEIS: Wenn der Abschnitt mit zugehörigen Elementen für die staatliche Lizenz für Personen auf der Seite "Personendetails" nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt mit zugehörigen Elementen hinzu, wie unter [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (auf Seite 1190) beschrieben, oder wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator. Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

So fügen Sie eine staatliche Lizenz für Personen hinzu

- 1 Scrollen Sie auf der Seite "Personendetails" zum Abschnitt "Kontakt - Staatliche Lizenz", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder in der folgenden Tabelle aus, und speichern Sie den Datensatz.

Feld	Beschreibung
Person	Die Person für diese staatliche Lizenz, in der Regel ein Arzt oder ein pharmazeutischer Vertreter. Verwenden Sie die Buchauswahl, um eine Person zu wählen.
Lizenznummer	Die Lizenznummer für die Person, z.B. PS4231732. (Erforderlich)
Bundesstaat	Der US-Bundesstaat oder Gerichtsstand, der der Lizenznummer zugeordnet ist. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Bundesstaat zu wählen, z.B. <i>NJ</i> für New Jersey. HINWEIS: Befindet sich Ihr Gerichtsstand außerhalb der USA, ist dieses Feld nicht erforderlich.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Lizenz abläuft (MM/TT/JJJJ), z.B. 10/31/2009. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.
Status	Der Status der Lizenz ("Aktiv" oder "Inaktiv"). Wählen Sie den Status mit der Auswahlliste.

Personenfelder

Verwenden Sie die Seite "Person bearbeiten", um eine Person hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Person zu aktualisieren. Auf der Seite "Person bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Person angezeigt.

TIPP: Sie können Personeninformationen auch auf der Seite "Personenliste" und auf der Seite "Personendetail" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Person	
Firma	Firma, mit der die Person verknüpft ist. HINWEIS: Eine Person kann mit mehreren Firmen verknüpft werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen (auf Seite 230).

Anmelden	Wird in den USA und in Europa verwendet, um darauf hinzuweisen, dass ein Kunde die Teilnahme an der Informationsfreigabe oder der Marketingkommunikation ausdrücklich wünscht.
Nicht anmelden	Wird in den USA und in Europa verwendet, um darauf hinzuweisen, dass ein Kunde ausdrücklich <i>keine</i> Freigabe von Informationen bzw. Marketingkommunikation wünscht.
Personendetailinformationen	
Personentyp	<p>Der Typ der Person, z.B. Interessent, Qualifizierter Lead, Kunde, Partner, Versicherungskunde und Mitbewerber.</p> <p>Der Wert "Versicherungskunde" ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie den Wert "Versicherungskunde" in diesem Feld wählen, wird das Feld "Kunde seit Datum" automatisch mit dem aktuellen Datum gefüllt.</p>
Abteilung	Name der Abteilung der Person.
Manager	Name des Managers der Person.
Lead-Quelle	Lead-Quelle der Person, Beispiel: Anzeige, Direktversand, E-Mail, Website und Sonstige.
Quellkampagne	Die Kampagne, anhand derer diese Person erstellt wurde. Wenn die Person über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert für das Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wurde, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.
Name Assistent/in	Name des/der Assistenten/in der Person.
Tel.-Nr. Assistent/in	Telefonnummer des/der Assistenten/in der Person.
Persönlich	Weist darauf hin, dass es sich um eine Privatperson handelt, die nicht von anderen Benutzern angezeigt werden kann.
Keine E-Mails	Weist darauf hin, dass die Person keine E-Mail erhalten möchte.
Akademischer Grad	Standardwerte sind "Dr. phil.", "Dr. med.", "Doktor der Zahnmedizin", "MBA", "Eing. Krankenschwester", "R.T.", "Eingetragener Apotheker", "Meister der Wissenschaft", "Zahnarzt", "LPN" und "Meis. des öffentlichen gesun.". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktpotenzial	Die Standardwerte sind "Hoch", "Mittel" und "Niedrig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Anruhfrequenz	Standardwerte sind "Nicht gesehen", "1-2 Mal/Jahr", "3-4 Mal/Jahr" und ">5 Mal/Jahr". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Umsätze bis dato	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Route	Die Standardwerte sind "Route 1", "Route 2", "Route 3" und "Route 4". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Letztes Anruftdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Beste Anrufzeit	Gibt die günstigste Tageszeit für die Erreichbarkeit einer Person an. Standardwerte sind "Früher Nachmittag", "Früher Morgen", "Abend", "Später Nachmittag", "Vormittag" und "Samstag". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Zusätzliche Informationen	
Firmenadressenfelder	Hauptadresse. Wird von der Firma geerbt, die mit der Person verknüpft ist. Schreibgeschützt.
Personenadressenfelder	Alternative Adresse der Person.
Verantwortlicher	<p>Aliasname des Datensatz-Verantwortlichen. In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensatzdetails aktualisieren, einen Datensatz an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p> <p>Jedem Datensatz ist nur ein Verantwortlicher zugeordnet. Personendatensätze können jedoch über die Seiten "Personenteam" und "Firmenteam" für andere Benutzer freigegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).</p>
Geändert von	Name der Person, die den Personendatensatz erstellt oder zuletzt aktualisiert hat, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Aktualisierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Person. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Verfügbarer Abschnitt	
Aktueller Investment-Mix	Die Standardwerte sind "Aggressiv", "Mittel" und "Konservativ". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zielsetzung	Standardwerte sind "Kapitalerhaltung", "Einkommen", "Einkommen/Zunahme", "Ausgewogen", "Wachstum", "Überdurchschnittliches Wachstum" und "Intern. Diversifizierung". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardwerte sind "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Erfahrungsstufe	Die Standardwerte sind "Keine", "Eingeschränkt", "Gut" und "Umfangreich". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risikoprofil	Die Standardwerte sind "Konservativ", "Mittel" und "Aggressiv". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Hauptziel	Standardwerte sind "Ersparn. f. Ausbildg. d. Kinds", "Rücklagen fürs Studium", "Neue Wohnung", "Vermögenszugewinn", "Nachlassplanung", "Erhaltung meiner Aktiva" und "Pensionierung". Dieses Feld ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Lebensereignis	Standardwerte sind "Heirat", "Geburt eines Kindes", "Pensionierung", "Scheidung" und "Sonstige". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investitionszeitraum	Standardwerte sind "Kurzfristig", "Mittelfristig" und "Langfristig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stufe	Standardwerte sind "Gold", "Silber", "Bronze", "Top 100", "Top", "Mittel" und "Niedrig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtpassiva	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtes Reinvermögen	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamteinnahmen	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtaktiva	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtausgaben	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Credit Score	Dieses Feld ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Familienstand	Standardwerte sind "Ledig", "Geschieden", "Verheiratet", "Partner", "Getrennt", "Verwitwet" und "Witwer". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eigentümer oder Mieter	Standardwerte sind "Verantwortlich" oder "Miete". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Immobilienwert	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geburtsdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Steuerklasse	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Kunden-ID	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geschlecht	Standardwerte sind "W" und "M". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selbstständig	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunde seit Datum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn der Personentyp auf "Versicherungskunde" gesetzt ist. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Empfohlen von	Die Person, die den Kontakt empfohlen hat. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Qualifizierungsdatum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn der Kunde angegeben ist. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Status des Kontakts. Standardwerte sind "Aktiv", "Ruhend abgelegt" oder "Geschlossen abgelegt". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Beruf	Der Beruf des Kunden. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Verkaufsprojekte

Verwenden Sie die Verkaufsprojektseiten, um Verkaufsprojekte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Verkaufsprojekte* sind potenzielle Verkaufsabschlüsse, die möglicherweise irgendwann in Umsatzprognosen aufgenommen werden.

Sie können ein Verkaufsprojekt erstellen, indem Sie einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt konvertieren, oder Sie können ein neues Verkaufsprojekt für eine vorhandene Firma oder Person erstellen.

Mithilfe von Verkaufsprojektdatensätzen können Sie Ihre Vertriebs-Pipeline verwalten, während Sie damit beschäftigt sind, Ihre Geschäfte zum Abschluss zu bringen. Alle Verkaufsprojektinformationen sind zentral gespeichert und mit zugehörigen Lead-, Personen- und Firmendatensätzen verknüpft. Dadurch erhalten Sie ein umfassendes Bild von Ihrem Verkaufsprojekt und Ihrem Kunden.

Info über Verkaufsprojekte und Prognosen

Ein *Verkaufsprojekt* ist eine potenziell umsatzgenerierende Transaktion, die in Ihre Vertriebsprognose einbezogen werden kann, wenn sie einen bestimmten Punkt in Ihrem Vertriebsprozess erreicht. Wenn ein Verkaufsprojekt- oder ein Produktumsatzdatensatz in eine Prognose einbezogen werden soll, muss der Datensatz über ein Abschlussdatum innerhalb des Prognosezeitraums verfügen und einen Prognoseteilnehmer als Verantwortlichen haben. Die Prognosezeiträume und Teilnehmer werden als Teil der

Prognosendefinition festgelegt. Weitere Informationen zu Prognosen finden Sie unter [Prognosen](#) (auf Seite 262).

Tipps für die Verwaltung von Verkaufsprojektdatensätzen

Durch die Aktualisierung Ihrer Verkaufsprojektinformationen, während Sie auf den Abschluss des Geschäfts hinarbeiten, wird die Kommunikation erleichtert und die Genauigkeit von Prognosen und Berichten sichergestellt. Es ist besonders wichtig, bestimmte Felder auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf dem aktuellen Stand zu halten:

- Die Felder "Umsatz", "Abschlussdatum" und "Vertriebsphase" sind für die Verfolgung der Pipeline-Historie von Bedeutung und werden für Trendanalysen und Prognosen verwendet.
- Wenn Prognosen in Ihrem Unternehmen auf Verkaufsprojekten basieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen eines Verkaufsprojektdatensatzes, um das Verkaufsprojekt zum geeigneten Zeitpunkt während des Vertriebsprozesses Ihrer Prognose hinzuzufügen. Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, aktivieren Sie stattdessen das Kontrollkästchen "Prognose" für Ihre verknüpften Produkte.

Vertriebsphasen

Jeder Vertriebsprozess wird durch bestimmte Phasen definiert. Jede Vertriebsphase verfügt über bestimmte Aktivitäten und Aufgaben, die erreicht werden müssen, bevor das Verkaufsprojekt in die nächste Phase gelangt. Während der Bearbeitung eines Verkaufsprojekts führen Sie Bewertungen anhand klar definierter Kriterien für jede Phase des Vertriebszyklus Ihres Unternehmens durch.

- Wenn alle Kriterien erfüllt sind, aktualisieren Sie das Feld "Vertriebsphase" in Ihrem Verkaufsprojektdatensatz.
- Das Feld "Wahrscheinlichkeit %" wird auf einen der ausgewählten Vertriebsphase entsprechenden Standardwert gesetzt. Sie können diesen Wert ggf. ändern, um Ihr spezielles Verkaufsprojekt besser widerzuspiegeln während es sich in dieser Vertriebsphase befindet. Wenn sich die Vertriebsphase jedoch ändert, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit" wieder auf den Wert gesetzt, der der neuen Vertriebsphase entspricht.
- Das Feld "Erwarteter Umsatz" zeigt einen Währungswert an, der basierend auf dem Feld "Umsatz" multipliziert mit dem Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" berechnet wird. Diese Zahl wird für Prognosen verwendet.
- Aktualisieren Sie das Feld "Nächster Schritt", um die Kriterien für die nächste Phase des Vertriebszyklus widerzuspiegeln.

Prognoseerstellung

Beim Erstellen von Prognosen wird durch Oracle CRM On Demand ermittelt, welche Datensätze, Felder und Daten auf Grundlage der von Ihnen verwendeten Prognosemethode einbezogen werden. Wenn bestimmte Bedingungen zutreffen, werden diese Datensätze in die Prognosen einbezogen:

- **Abschlussdatum.** Oracle CRM On Demand überprüft, ob das Abschlussdatum des Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensatzes im Prognosezeitraum liegt.

- Wenn Prognosen Ihres Unternehmens auf Verkaufsprojektumsätzen basieren, muss der Datensatz des Verkaufsprojekts (entweder allein oder mit Produkten verknüpft) ein Abschlussdatum aufweisen, das im Prognosezeitraum liegt.
- Wenn Prognosen Ihres Unternehmens auf Produktumsätzen basieren, muss der Datensatz des Produktumsatzes ein Abschlussdatum aufweisen, das im Prognosezeitraum liegt.

- **Erwarteter Umsatz.** Oracle CRM On Demand berechnet die Prognosedaten für den erwarteten Umsatz wie folgt:

Die Summen der Felder "Erwarteter Umsatz" in den Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensätzen werden berechnet und im Feld "Erwarteter Umsatz" des Datensatzes "Prognose" angezeigt.

HINWEIS: Damit der "Erwartete Umsatz" für das Verkaufsprojekt den erwarteten Umsatz genau nach Verkaufsprojektprodukten widerspiegelt, muss der Benutzer auf die Schaltfläche "Verkaufsprojektsummen aktualisieren" klicken. Diese Funktion ist nur dann verfügbar, wenn die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" im Unternehmensprofil aktiviert ist. Die Funktion stellt sicher, dass der Wahrscheinlichkeitsprozentsatz (der im Feld "Wahrscheinlichkeit %" aufgezeichnet wird) für jeden Datensatz des Produktumsatzes als Teil der Berechnung einbezogen wird.

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand berechnet die Pipeline-Prognosedaten wie folgt: Die Summen der Felder "Umsatz" in den Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensätzen für alle potenziellen Projekte im Prognosezeitraum werden unabhängig vom Status berechnet und im Feld "Pipeline" des Datensatzes "Prognose" angezeigt.

HINWEIS: Bei wiederkehrenden Produktumsätzen werden nur die Umsatzwerte einbezogen, die in den Prognosezeitraum fallen, nicht die Summe des Produktumsatzes.

- **Prognose.** Oracle CRM On Demand ruft die Umsatzzahlen aus den Datensätzen ab, für die das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert ist, und zeigt die Summe im Feld "Prognose" des Prognosedatensatzes an:

- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekten erstellt, werden die Verkaufsprojektdatensätze mit aktiviertem Kontrollkästchen "Prognose" einbezogen.
- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, werden die Produktumsatzdatensätze mit aktiviertem Kontrollkästchen "Prognose" einbezogen.

HINWEIS: Das Flag "Prognose" gibt an, dass das Verkaufsprojekt mit hoher Wahrscheinlichkeit abgeschlossen wird. Wenn dieses Flag ausgewählt wurde, wird der entsprechende Umsatz in die prognostizierten Gesamtumsätze einbezogen.

Das Flag "Prognose" legt nicht fest, dass ein Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensatz Teil Ihres Gesamtprognosedatensatzes ist.

- **Abgeschlossener Umsatz.** Oracle CRM On Demand ruft die Daten im Feld "Umsatz" aus den Datensätzen mit der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" ab und zeigt die Summe im Feld "Abgeschlossener Umsatz" des Prognosedatensatzes an:

- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekten erstellt, werden die Verkaufsprojektdatensätze mit einem Abschlussdatum, das innerhalb des Prognosezeitraums liegt, einbezogen.
- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, werden die Produktumsatzdatensätze mit einem Anfangs-/Abschlussdatum, das innerhalb des Prognosezeitraums liegt, einbezogen.

HINWEIS: Bei wiederkehrenden Produktumsätzen werden nur die Umsatzwerte einbezogen, die in den Prognosezeitraum fallen, nicht die Summe des Produktumsatzes.

Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage

Die "Verkaufsprojekte-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Verkaufsprojekten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Abschnitte in die Seite einfügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Verkaufsprojekts

Klicken Sie zum Erstellen eines Verkaufsprojekts im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Verkaufsprojekte" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Verkaufsprojektfelder](#) (auf Seite 259)

Arbeiten mit Verkaufsprojektlisten

Im Bereich "Verkaufsprojektlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Verkaufsprojekte beschrieben.

Verkaufsprojektliste	Filter
Alle Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können
Alle abgeschlossenen Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen das Feld "Vertriebsphase" auf "Abgeschlossen/Gewonnen" gesetzt ist.
Alle umfangreichen Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, deren Umsatz größer als 100.000 ist
Kürzlich erstellte Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können, sortiert nach Erstellungsdatum
Kürzlich geänderte Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum
Meine prognostizierten Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert ist
Meine Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen Ihr Name im Feld "Verantwortlicher" steht

Verkaufsprojektliste	Filter
Meine Spitzenverkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, für die Sie verantwortlich sind und bei denen das Feld "Priorität" auf "Hoch" gesetzt ist
Meine zuletzt erstellten Verkaufsprojekte	Alle von Ihnen erstellten Verkaufsprojekte, sortiert nach Erstellungsdatum
Meine zuletzt geänderten Verkaufsprojekte	Alle von Ihnen geänderten Verkaufsprojekte, sortiert nach Erstellungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Verkaufsprojekten

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Verkaufsprojekte" sind die zuletzt angezeigten Verkaufsprojekte enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Verkaufsprojektaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Verkaufsprojekt-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Namen des Verkaufsprojekts, um das der Aufgabe zugeordnete Verkaufsprojekt anzuzeigen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Verwenden von Berichten zur Pipeline-Analyse

Auf Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte festlegen. In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt " Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" angezeigt, der eine Quartalsanalyse der Pipeline im Diagrammformat enthält. Informationen zur Verwendung

des Abschnitts "Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" finden Sie unter [Analysieren der Pipeline](#) (auf Seite 253).

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

So fügen Sie der "Verkaufsprojekte-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Verkaufsprojekte-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojekte-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwalten von Verkaufsprojekten

Führen Sie zum Verwalten von Verkaufsprojekten folgende Aufgaben aus:

- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 246)
- [Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach](#) (auf Seite 247)
- [Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 248) (ermöglicht das Verfolgen von Produktumsätzen)
- [Analysieren der Pipeline](#) (auf Seite 253)
- [Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt](#) (auf Seite 254)
- [Angaben von übergeordneten und untergeordneten Verkaufsprojekten](#) (siehe "[Festlegen von über- und untergeordneten Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 254)
- [Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt](#) (auf Seite 256)
- [Aufteilen von Verkaufsprojektumsätzen unter Teammitgliedern](#) (auf Seite 257)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Anzeigen von Audit Trails für Datensätze](#) (auf Seite 117)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte

Oracle CRM On Demand stellt Ihnen Bereiche zur Ermittlung von Informationen zu Partnern oder Mitbewerbern für Ihre Verkaufsprojekte zur Verfügung. Dadurch können Sie beispielsweise ermitteln, mit welchen Unternehmen (Firmen) Sie bei Verkaufsprojekt XYZ Geschäfte betreiben oder welche Unternehmen (Firmen) Mitbewerber bei Verkaufsprojekt XYZ sind.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die als Partner oder Mitbewerber agierende Firma mit dem Verkaufsprojektdatensatz. (Sie können Links zu beliebig vielen Partner- bzw. Mitbewerberfirmen herstellen.) Fügen Sie anschließend der Seite "Verkaufsprojektpartner bearbeiten" bzw. "Mitbewerber bearbeiten" Informationen zum jeweiligen Partner oder Mitbewerber hinzu, beispielsweise dessen Stärken oder Schwächen.

Hinweis zu Beginn. Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jeden Partner oder Mitbewerber, den Sie mit Ihrem Verkaufsprojekt verknüpfen möchten. Informationen zum Hinzufügen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).

So verfolgen Sie in Verkaufsprojekten Partner- und Mitbewerberinformationen

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verkaufsprojektpartner" oder "Verkaufsprojektmitbewerber", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.
- Klicken Sie neben dem vorhandenen Partner oder Mitbewerber auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.

- 3 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Verkaufsprojektpartner bearbeiten" oder "Verkaufsprojektmitbewerber bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Partner- oder Mitbewerberinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Verkaufsprojektpartner	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Partner für dieses

Feld	Kommentare
	Verkaufsprojekt verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Verkaufsprojektmitbewerber	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Mitbewerber für dieses Verkaufsprojekt ermitteln möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehung zwischen Ihrem Verkaufsprojekt und dieser Firma definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle umkehren	Wählen Sie die Option, die die umgekehrte Beziehung oder Rolle definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Anfangsdatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Startdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen. Das Standarddatum ist das heutige Datum. Dies ist ein erforderliches Feld.
Enddatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Ablaufdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen.
Primäre Kontaktperson	Wichtigste Kontaktperson des Partners oder Mitbewerbers für dieses Verkaufsprojekt.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach

In den einzelnen Vertriebsphasen eines Verkaufsprojekts kann es, je nach Geschäftspraktiken, für Ihr Unternehmen erforderlich sein, bestimmte Informationen zu sammeln. Um Sie durch die einzelnen Schritte der Zusammenstellung dieser Informationen zu leiten, kann Ihr Unternehmensadministrator Follow-Up-Aufgaben einrichten, die die Eingabe bestimmter Informationen anfordern und Informationen hinzufügen, die Sie in jeder Phase des Vertriebsprozesses überprüfen müssen.

Hinweis: Ihr Unternehmen kann verschiedene Vertriebsprozesse (Phasen, Wahrscheinlichkeiten und Coaching-Informationen) für verschiedene Rollen und Verkaufsprojekttypen einrichten. Wenn beispielsweise einige Vertriebsmitarbeiter Produkte verkaufen, während andere Services anbieten, können sie mit jeweils unterschiedlichen Rollen verknüpft sein, und demzufolge werden ihnen unterschiedliche Optionen für Vertriebsphasen und unterschiedliche Anleitungen im Vertriebsprozess-Coach angezeigt.

So greifen Sie auf die vertriebsphasenbezogenen Coach-Informationen zu

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf die Schaltfläche "Coach".

- 3 Überprüfen Sie auf der Seite "Prozess-Coach" die Informationen, die Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat, und aktualisieren Sie den Verkaufsprojektdatensatz entsprechend.

TIPP: Sie können die Informationen drucken, indem Sie mit der rechten Maus auf die Seite "Prozess-Coach" klicken.

HINWEIS: Klicken Sie im Abschnitt "Nützliche Ressourcen" in der Zeile eines beliebigen Anhangs auf "Anzeigen", um weitere Informationen zu erhalten.

- 4 Zum Aktualisieren des Verkaufsprojekts klicken Sie auf "Bearbeiten" und überarbeiten die Datensatzinformationen entsprechend den Coach-Anweisungen.
- 5 Speichern des Verkaufsprojektdatensatzes.
- 6 Wenn Sie das Feld "Vertriebsphase" aktualisieren, werden Sie von der Anwendung aufgefordert, die erforderlichen Felder auszufüllen. Einige Felder werden möglicherweise auf bestimmte Werte gesetzt, die jedoch aktualisiert werden können.
- 7 Klicken Sie im Fenster "Prozess-Coach" auf "Schließen".

Je nach Einrichtung des Unternehmensadministrators werden einige Aufgaben zu diesem Verkaufsprojekt und der Firma, die mit diesem Verkaufsprojekt verknüpft ist, hinzugefügt, wenn Sie den Datensatz speichern.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches](#) (auf Seite 1438)

Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten

Sie können Produkte mit Verkaufsprojekten verknüpfen um:

- zu verfolgen, welche Produkte zu einem Verkaufsprojekt gehören
- den Umsatz des Verkaufsprojekts auf Grundlage von Produktumsätzen zu berechnen
- Erstellen Ihrer Unternehmensprognosen auf der Grundlage von Produktumsätzen oder Produktmengen

Sie können auch ein Produkt mit einem Verkaufsprojekt verknüpfen, wenn Sie das Verkaufsprojekt erstellen. Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Schaltfläche "Produkt speichern und hinzufügen" auf der Seite "Verkaufsprojekt bearbeiten" aktiviert hat, können Sie auf die Schaltfläche "Produkt speichern und hinzufügen" klicken, um den neuen Verkaufsprojektdatensatz zu speichern und direkt zur Seite "Produktumsatz bearbeiten" zu navigieren. Wenn Sie das Hinzufügen des Produktumsatzdatensatzes abbrechen, zeigt Oracle CRM On Demand die Seite "Verkaufsprojektdetails" für den zuvor gespeicherten Verkaufsprojektdatensatz an.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmen muss Sie über die Prognosemethode informieren, die verwendet werden soll. Durch die Prognosemethode des Unternehmens wird festgelegt, welche Felder Sie beim Verknüpfen von Produkten mit Ihren Verkaufsprojekten wählen müssen.

HINWEIS: Klicken Sie auf die Schaltfläche "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren", um den Verkaufsprojektumsatz auf der Basis des Produktumsatzes zu berechnen. Die Berechnung hinter dieser

Funktion variiert, je nachdem, ob die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" im Unternehmensprofil aktiviert ist.

Die folgenden Bedingungen gelten für die Berechnung:

- Wenn die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" aktiviert ist, aktualisiert die Schaltfläche "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren" den Verkaufsprojektumsatz und die Verkaufsprojektwahrscheinlichkeit auf der Basis der jeweiligen verknüpften Produkte. Daher wird der erwartete Umsatz auf der Basis der durchschnittlichen Wahrscheinlichkeit für alle verknüpften Produkte berechnet.
- Wenn die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" nicht aktiviert ist, aktualisiert die Schaltfläche "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren" den Verkaufsprojektumsatz auf der Basis des gesamten Produktumsatzes für die jeweiligen verknüpften Produkte. Der Wert "Verkaufsprojektwahrscheinlichkeit" wird nicht aktualisiert. Daher wird der erwartete Umsatz auf der Basis des bestehenden Prozentsatzes berechnet.

Damit die Schaltfläche "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren" ordnungsgemäß funktioniert, müssen die Felder "Menge" und "Umsatz" auf der Seite "Produktumsatz bearbeiten" angezeigt und ausgefüllt werden. Ihr Unternehmensadministrator kann Ihr Seitenlayout so anpassen, dass diese Felder verfügbar sind.

So verknüpfen Sie Produkte mit Verkaufsprojekten

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verkaufsprojekt - Produktumsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um ein Produkt zu verknüpfen.
 - Klicken Sie neben dem vorhandenen Produkt auf den Link "Bearbeiten", um die Produktinformationen zu aktualisieren.
- 3 Füllen Sie auf der Seite "Verkaufsprojekt - Produktumsatz bearbeiten" die Felder "Menge", "Einkaufspreis" und "Abschlussdatum" aus.
- 4 Falls das Produkt wiederkehrende Umsätze darstellt, müssen Sie die Felder "Häufigkeit" und "Anzahl der Perioden" im Abschnitt der Informationen über wiederkehrende Umsätze ausfüllen.
- 5 Wenn Ihr Unternehmen Umsatzprognosen aufgrund des Produktumsatzes erstellt und Sie den Datensatz der Produktumsätze als Teil Ihrer prognostizierten Gesamtumsätze oder Ihrer prognostizierter Mengen aufnehmen möchten (oder beides), dann müssen Sie das Kontrollkästchen "Prognose" aktivieren.
HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen Umsatzprognosen aufgrund von Verkaufsprojekten und nicht aufgrund von Produkten erstellt, dann ist es besser, das Kontrollkästchen "Prognose" für den Datensatz des Produktumsatzes für das Verkaufsprojekt nicht zu aktivieren.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

So berechnen Sie den Umsatz des Verkaufsprojekts auf Grundlage von verlinkten Produktumsätzen:

- 1** Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Produktumsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um ein Produkt zu verknüpfen.
 - Um die Produktinformationen zu aktualisieren, müssen Sie auf den Link "Bearbeiten" neben dem vorhandenen Produkt klicken. (Wenn die Direktbearbeitung aktiv ist, dann können Sie die Felder der Produktumsätze direkt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen über das Bearbeiten von Feldern in zugehörigen Informationsabschnitten finden Sie unter [Aktualisieren verknüpfter Datensätze aus Hauptdatensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#)" auf Seite 74).)
- 3** Füllen Sie auf der Seite "Verkaufsprojekt - Produktumsatz bearbeiten" die Felder "Menge", "Einkaufspreis" und "Anfangs-/Abschlussdatum" aus.
- 4** Falls das Produkt wiederkehrende Umsätze darstellt, müssen Sie die Felder "Häufigkeit" und "Anzahl der Perioden" im Abschnitt der Informationen über wiederkehrende Umsätze ausfüllen.
- 5** Speichern Sie den Datensatz.
- 6** Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" auf "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren".
Daraufhin wird die Produktumsatzsumme für die jeweiligen verknüpften Produkte berechnet und in den Feldern "Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" für das Verkaufsprojekt angezeigt.

So berechnen Sie Unternehmensprognosen auf der Grundlage von Produktumsatz-Datensätzen:

- 1** Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verkaufsprojekt - Produktumsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um ein Produkt zu verknüpfen.
 - Klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Produktinformationen zu aktualisieren. (Wenn die Direktbearbeitung aktiv ist, können Sie die Felder "Verkaufsprojekt - Produktumsätze" direkt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen über das Bearbeiten von Feldern in zugehörigen Informationsabschnitten finden Sie unter [Aktualisieren verknüpfter Datensätze aus Hauptdatensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#)" auf Seite 74).)
- 3** Auf der Seite "Verkaufsprojekt - Produktumsatz bearbeiten":

- a** Füllen Sie die Felder "Menge", "Einkaufspreis" und "Anfangs-/Abschlussdatum" aus.
 - b** Prüfen Sie, ob sich Anfangs- und Abschlussdatum innerhalb des Prognosezeitraums befinden, und für den Datensatz ein Prognoseteilnehmer verantwortlich ist.
 - c** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Prognose". Dadurch wird angezeigt, dass diese Datensatzinformation in die Prognose der Produktumsatzsumme einfließen soll.
 - d** Falls das Produkt wiederkehrende Umsätze darstellt, müssen Sie die Felder "Häufigkeit" und "Anzahl der Perioden" im Abschnitt der Informationen über wiederkehrende Umsätze ausfüllen.
- 4** Speichern Sie den Datensatz.

HINWEIS: Wenn ein Produkt nicht verkauft wird, dann können Sie das zugehörige Anfangs- und Abschlussdatum aktualisieren und das Kontrollkästchen "Prognose" auf der Seite "Produktumsatz" deaktivieren, um zu verhindern, dass der Produktumsatz in Ihre Unternehmensprognose einfließt. Alternativ können Sie, falls eines von mehreren mit dem Verkaufsprojekt verlinkten Produkten gehalten wird, das Produkt aus dem Verkaufsprojekt entfernen und für das Produkt ein neues Verkaufsprojekt erstellen. Dadurch wird verhindert, dass der Umsatz des Produkts in die Prognose einfließt.

Felder "Verkaufsprojekt - Produktumsatz"

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Produktumsätze beschrieben. Ihr Administrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

VORSICHT: Wenn Prognosen in Ihrem Unternehmen auf Produkten basieren, können die für Produktumsätze eingegebenen Informationen die Berechnungen beeinflussen.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	
Produktname	Nur die vom Unternehmensadministrator als "Lieferbar" gekennzeichneten Produkte können ausgewählt werden. Beim Verknüpfen eines Produkts mit diesem Verkaufsprojekt werden diese Felder aus der Produktdefinition kopiert: Produktkategorie, Teilenummer, Typ, Status und Beschreibung.
Menge	Anzahl der vom Kunden bestellten Einheiten. Geben Sie für ein laufendes Produkt die Menge für jede wiederkehrende Verkaufsperiode ein. Geben Sie hier beispielsweise "10" ein, wenn Sie in jedem Monat 10 Druckerkartuschen versenden.
Einkaufspreis	Produktpreis.
Umsatz	Die Menge multipliziert mit dem Verkaufspreis. Der Umsatz kann nicht überschrieben werden. Dieses Feld hat Auswirkungen auf die Prognosen für die Verkaufsprojektprodukte.
Produktkategorie	Die Kategorie wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Teilenummer	Die Teilenummer wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
Typ	Der Typ wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Status	Der Status wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über das Produkt. Auf 250 Zeichen begrenzt.
Informationen über wiederkehrende Umsätze	
Anfangs-/Abschlussdatum	<p>Dieses Datum wird vom Abschlussdatum des Verkaufsprojekts übernommen. Für das Element "Produktumsatz" ist dies das erwartete Abschlussdatum. Bei einem wiederkehrenden Produkt ist dies das Anfangsdatum. Fügen Sie einen Datensatz für den kompletten wiederkehrenden Preis und einen weiteren Datensatz für den anteiligen Auftrag ein, wenn das wiederkehrende Produkt den letzten Tag des Monats als Abschlussdatum und ein Anfangsdatum in der Mitte des Monats aufweist.</p> <p>Beispiel: Sie beginnen am 15. Mai mit Papierlieferungen an ein Unternehmen. Danach liefern Sie bis Ende des Jahres jeweils zum Monatsende Papier im Wert von 500 Euro.</p> <p>Erstellen Sie für den Auftrag zur Mitte des Monats einen Produktdatensatz mit den folgenden Werten: Umsatz = 250 € Anzahl = 1</p> <p>Für den wiederkehrenden Auftrag erstellen Sie einen zweiten Produktdatensatz mit den folgenden Werten: Umsatz = 500 € Anzahl = 1 Häufigkeit = Monatlich Anzahl der Perioden = 7 (Juni bis Dezember).</p>
Häufigkeit	<p>Häufigkeit eines wiederkehrenden Produkts.</p> <p>Der Begriff <i>Alle 14 Tage</i> bedeutet einmal alle zwei Wochen.</p> <p>Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, müssen Sie auch das Feld "Anz. der Perioden" ausfüllen.</p>
Anzahl der Perioden	<p>Die Anzahl der Perioden für den wiederkehrenden Produktumsatz. Es werden maximal 260 Perioden unterstützt. Die Zeitdauer, die durch die Summe dieser Perioden abgedeckt wird, hängt von der (im Feld "Häufigkeit") ausgewählten Häufigkeit ab. Beispiel: Wenn Sie wöchentlich wiederkehrende Umsätze haben, dann können Sie diese Umsätze über einen Zeitraum von fünf Jahren verfolgen.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, müssen Sie auch das Feld "Häufigkeit" ausfüllen.</p>
Vertriebsinformationen	
Vertriebsphase	Schreibgeschützt. Die Vertriebsphase wird vom Verkaufsprojekt übernommen.
Wahrscheinlichkeit	Die Wahrscheinlichkeit eines erfolgreichen Ergebnisses für den Produktverkauf. Der Anfangswert in diesem Feld wird von der Vertriebsphase des Verkaufsprojekts übernommen. Sie können diesen Wert ggf. ändern, um Ihr

Feld	Beschreibung
	<p>spezielles Produkt besser widerzuspiegeln.</p> <p>HINWEIS: Wenn sich die Vertriebsphase ändert, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit" wieder auf den Wert gesetzt, der der neuen Vertriebsphase entspricht. Der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit" wird jedoch nicht überschrieben.</p>
Erwarteter Umsatz	Ein Währungswert, der basierend auf dem Feld "Umsatz" multipliziert mit dem Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" berechnet wird.
Firma	Mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte Firma. Schreibgeschützt.
Verantwortlicher	<p>Die Person, die diesem Verkaufsprojekt zugewiesen ist. Der Standardwert ist der Verantwortliche des Verkaufsprojekts. Nachträgliche Änderungen des Verkaufsprojektverantwortlichen werden für dieses Feld nicht übernommen.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensatzdetails aktualisieren, den Datensatz an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so angepasst werden, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert wird.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Prognosen und in von Ihnen oder Ihrem Manager (aus den Seiten "Berichte" und "Dashboard" heraus)ausgeführte Berichte einfließen.</p> <p>Jedem Datensatz ist nur ein Verantwortlicher zugeordnet. Verkaufsprojektdatensätze können jedoch über die Seiten "Verkaufsprojektteam" und "Firmenteam" für andere Benutzer freigegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).</p>
Prognose	Zeigt an, dass dieses Produkt in die Prognosesummen einbezogen wird.

Analysieren der Pipeline

In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird im Abschnitt "Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" der Verkaufsprojekt-Homepage eine vierteljährliche Analyse der Pipeline in Diagrammform angezeigt. Anhand dieser Analyse können Sie Verkaufsprojekte und Herausforderungen ermitteln. In diesem Abschnitt der Verkaufsprojekt-Homepage können Sie den Mauszeiger auf dem Diagramm platzieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen detaillierten Bericht anzuzeigen, oder die Kategorien in den Dropdown-Listen ändern, um verschiedene Verkaufsprojekt- und Umsatzanalyseberichte anzuzeigen. Sie können z.B. eine Analyse generieren, die die Anzahl der Verkaufsprojekte nach Region anführt.

Sie haben auch folgende Möglichkeiten:

- Mit dieser Analyse können Sie erkennen, wo sich Ihre Geschäfte im Verkaufszyklus befinden, und Sie können aktiv werden, wenn es erforderlich ist.

- Filtern Sie nach "Durchschn. Anz. Tage in Phase", um zu prüfen, ob und wo Ihre Geschäfte verzögert sind.
- Filtern Sie nach "Anzahl Verkaufsprojekte", um festzustellen, wie viele Verkaufsprojekte in jeder Phase Ihres Verkaufszyklus vorhanden sind.
- Zeigen Sie eine Liste der Geschäfte in jeder Phase an, damit Sie sich auf die Bereiche konzentrieren können, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.
- Wechseln Sie zu dem Pipeline-Dashboard, wenn Sie historische und vergleichende Perspektiven Ihrer Gesamtleistung anzeigen möchten.

Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt

Sie können eine Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt erstellen.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Hinweis zu Beginn: In der Standardanwendung wird die Sonderpreisfrage für das Verkaufsprojekt nicht angezeigt. Um sie zur Seite "Verkaufsprojektdetails" hinzuzufügen, muss Ihr Unternehmensadministrator schreibgeschützten Zugriff auf die zugehörigen Informationen für Verkaufsprojekte für Ihre Rolle erteilen. Anschließend müssen Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf den Link "Layout bearbeiten" klicken und die Sonderpreisanfrage als Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzufügen (siehe: [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702)).

So erstellen Sie die Sonderpreisanfrage für ein Verkaufsprojekt

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" zu den zugehörigen Informationen zur "Sonderpreisanfrage", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Detailseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) (auf Seite 424).

Festlegen von über- und untergeordneten Verkaufsprojekten

Sie können Verkaufsprojekthierarchien angeben, z.B. ein Verkaufsprojekt, das mehrere Komponenten hat, indem Sie eine Beziehung zwischen über- und untergeordneten Verkaufsprojekten angeben. Sie können ein übergeordnetes Verkaufsprojekt aus einem untergeordneten oder ein untergeordnetes Verkaufsprojekt aus einem übergeordneten erstellen.

Wenn Sie ein übergeordnetes Verkaufsprojekt löschen, mit dem Unterverkaufsprojekte verknüpft sind, wird die Zuordnung zwischen über- und untergeordneten Datensätzen gelöscht. Die untergeordneten

Verkaufsprojekte bleiben aber als aktive Datensätze erhalten. Das Feld für die externe eindeutige ID des übergeordneten Verkaufsprojekts bleibt für den untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz aufgefüllt, damit das übergeordnete Verkaufsprojekt später auf der Seite der gelöschten Elemente wiederhergestellt werden kann.

Wenn Sie ein untergeordnetes Verkaufsprojekt einem neuen übergeordneten Verkaufsprojektdatensatz zuordnen, werden die Felder für die ID des übergeordneten Verkaufsprojekts, das übergeordnete Verkaufsprojekt und die externe eindeutige ID des übergeordneten Verkaufsprojekts mit den Werten für das neue übergeordnete Verkaufsprojekt aufgefüllt. Wenn der ursprüngliche übergeordnete Datensatz wiederhergestellt wird, wird es dem untergeordneten Datensatz nicht erneut zugeordnet.

Wenn ein einzelnes untergeordnetes Verkaufsprojekt gelöscht wird, bleiben das übergeordnete Verkaufsprojekt sowie alle zusätzlichen untergeordneten Verkaufsprojekte als aktive Datensätze bestehen. Das gelöschte untergeordnete Verkaufsprojekt wird auf die Seite der gelöschten Elemente verschoben. Das gelöschte untergeordnete Verkaufsprojekt wird nicht mehr in der Informationsliste der Unterverkaufsprojekte für das übergeordnete Verkaufsprojekt angezeigt. Die Werte in den Feldern für die ID des übergeordneten Verkaufsprojekts, das übergeordnete Verkaufsprojekt und die externe eindeutige Kennung des übergeordneten Verkaufsprojekts bleiben im gelöschten untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz aufgefüllt.

Die folgenden Verfahren beschreiben, wie über- und untergeordnete Verkaufsprojekte festgelegt werden:

So legen Sie ein übergeordnetes Verkaufsprojekt fest

- 1** Wählen Sie ein Verkaufsprojekt als untergeordnetes Verkaufsprojekt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3** Klicken Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Verkaufsprojekts auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Übergeordnetes Verkaufsprojekt".
- 4** Wählen Sie im Suchfenster das übergeordnete Verkaufsprojekt, oder erstellen Sie es.
- 5** Speichern Sie den Datensatz.

So legen Sie ein untergeordnetes Verkaufsprojekt fest

- 1** Wählen Sie ein Verkaufsprojekt als übergeordnetes Verkaufsprojekt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3** Klicken Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Verkaufsprojekts auf die Schaltfläche "Neu" neben der Liste mit zugehörigen Elementen für Unterverkaufsprojekte.
- 4** Wählen Sie im Suchfenster das untergeordnete Verkaufsprojekt, oder erstellen Sie es.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

So entfernen oder löschen Sie eine Verkaufsprojekthierarchie

- 1 Wählen Sie das untergeordnete Verkaufsprojekt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Löschen Sie den aktuellen Wert im Feld für das übergeordnete Verkaufsprojekt, geben Sie einen neuen Wert ein, oder klicken Sie auf das Symbol "Suchen", um einen neuen Wert zu wählen.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44)
- [Verkaufsprojektfelder](#) (auf Seite 259)

Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt

Sie können eine Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt erstellen.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Hinweis zu Beginn: In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Geschäftsregistrierungen" nicht auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt. Um ihn zur Seite "Verkaufsprojektdetails" hinzuzufügen, muss Ihr Unternehmensadministrator schreibgeschützten Zugriff auf die zugehörigen Informationen für Verkaufsprojekte für Ihre Rolle erteilen. Anschließend müssen Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf den Link "Layout bearbeiten" klicken und die Geschäftsregistrierung als Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzufügen (siehe: [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702)).

So erstellen Sie eine Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" zu den zugehörigen Informationen zu "Geschäftsregistrierungen", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die erforderlichen Informationen ein. Informationen zu den Feldern finden Sie unter [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 396). Informationen zum Zuordnen vorhandener Geschäftsregistrierungen mit vorhandenen Verkaufsprojekten und zum Ändern vorhandener Zuordnungen finden Sie unter [Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 393).

Aufteilen von Verkaufsprojektumsätzen unter Teammitgliedern

Sie können den Verkaufsprojektumsatz zwischen den Mitgliedern des Verkaufsprojektteams aufteilen. Der Prognosetyp "Verkaufsprojektumsatz" verwendet diese Umsatzanteile, um den Umsatz im Datensatz für das Verkaufsprojekt zu berechnen. Weitere Informationen zur Prognoseerstellung finden Sie unter [Prognosen](#) (auf Seite 262) und [Info über Verkaufsprojekte und Prognosen](#) (auf Seite 240). Weitere Informationen zu Verkaufsprojektteams finden Sie unter [Info zu Verkaufsprojektteams](#) (auf Seite 258).

So teilen Sie Verkaufsprojektumsätze unter Teammitgliedern auf.

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt für das Verkaufsprojektteam, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Teammitglieds auf "Benutzer hinzufügen".
 - Klicken Sie zum Aktualisieren von Teammitgliedsinformationen auf "Benutzer bearbeiten".
- 3 Gehen Sie auf der Seite "Verkaufsprojekt-Team - Benutzer bearbeiten" wie folgt vor:
 - a Geben Sie für die einzelnen Teammitglieder Informationen in die erforderlichen Felder ein, z.B. in das Feld "Anteil %".
 - b (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche "Aufteilung verteilen", um den prozentualen Anteil gleichmäßig auf die Teammitglieder zu verteilen.
 - c (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen aktualisieren", um den Umsatzanteil und die Summen neu zu berechnen.

HINWEIS: Die Schaltflächen "Summen aktualisieren" und "Aufteilung verteilen" werden nur angezeigt, wenn in Ihrem Unternehmensprofil "Verkaufsprojekt - Umsatzteilung aktivieren" gewählt ist. Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Felder für Verkaufsprojektteams

In der folgenden Tabelle werden einige Felder für Verkaufsprojektteams beschrieben.

Feld	Kommentare
Anteil %	In diesem Feld wird der prozentuale Anteil der einzelnen Teammitglieder am Umsatz angezeigt. Der Standardwert ist 100 % für den Verantwortlichen des Verkaufsprojekts und 0 % für die anderen Teammitglieder.
Umsatzanteil	Dies ist ein berechnetes, schreibgeschütztes Feld. Für die Berechnung des Umsatzanteils wird der Verkaufsprojektumsatz mit dem prozentualen Anteil multipliziert.
Benutzerrolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehung zwischen dem Teammitglied und dem Verkaufsprojektteam definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Zugriff auf Verkaufsprojekte	Gibt den Zugriff eines Teammitglieds auf den Datensatz für das Verkaufsprojekt an. Dies ist ein erforderliches Feld.

Info zu Verkaufsprojektteams

Bei einigen Datensatztypen, wie zum Beispiel Firmen, Kontakten und Verkaufsprojekten, können Sie einen Datensatz für ein Team von Benutzern freigeben. Damit ein Benutzer einen freigegebenen Datensatz verwenden kann, fügen Sie den Benutzer zuerst zu dem Team für den gewählten Datensatz hinzu. Danach geben Sie die Zugriffsebene an, die der Benutzer für den Datensatz und die angegebenen verknüpften Datensätze hat.

Beachten Sie die folgenden Punkte im Zusammenhang mit Verkaufsprojektteams, Firmenteams und mit dem Zugriff auf Verkaufsprojektdatensätze:

- Bei Aktivierung des Kontrollkästchens "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" werden beim Verknüpfen des Verkaufsprojekts mit der Firma die Mitglieder des Firmenteams automatisch einem Verkaufsprojektteam hinzugefügt. (Ebenso können beim Verknüpfen einer Person mit einer Firma die Mitglieder des Firmenteams automatisch Mitglieder eines Personenteams werden.)
- Wenn ein Benutzer beim Verknüpfen des Datensatzes für das Verkaufsprojekt mit einer Firma dem Verkaufsprojektteam nicht automatisch hinzugefügt werden soll, müssen Sie sicherstellen, dass das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" nicht aktiviert ist. Diese Option verhindert, dass das Mitglied des Firmenteams dem Verkaufsprojektteam automatisch hinzugefügt wird.

Sie haben folgende Möglichkeiten, Verkaufsprojektteams Benutzer hinzuzufügen:

- Durch Klicken auf die Schaltfläche "Benutzer hinzufügen" auf der Seite mit den Datensatzdetails.

- Durch Verwendung von Assignment Manager. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Info über Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1414).
- Durch Verwendung von Gruppen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Gruppenverwaltung](#) (auf Seite 1358).

Wenn ein Benutzer keinen Zugriff auf Verkaufsprojekte haben soll, die mit einer Firma verknüpft sind, müssen Sie wie folgt sicherstellen, dass dem Benutzer kein Zugriff erteilt wird:

- Der Benutzer ist nicht Mitglied des Verkaufsprojektteams.
- Der Benutzer hat keinen unterstellten Mitarbeiter, der Mitglied des Verkaufsprojektteams ist.
- Der Benutzer wurde von keinem anderen Benutzer mit Zugriff auf die Verkaufsprojekte delegiert.
- Das Verkaufsprojekt ist nicht in einem Buch enthalten, zu dessen Mitgliedern der Benutzer zählt. Das Verkaufsprojekt ist außerdem in keinem der untergeordneten Bücher enthalten.
- Der Benutzer hat über die Rolleneinstellungen keinen Zugriff auf die Datensätze für das Verkaufsprojekt.
- Für die Zugriffsebene des Datensatztyps für das mit der Firma verbundene Verkaufsprojekt ist eine beliebige Option angegeben, mit Ausnahme der folgenden: Kein Zugriff oder Primäres Element vererben.

Verkaufsprojektfelder

Verwenden Sie die Seite "Verkaufsprojekt bearbeiten", um ein Verkaufsprojekt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Verkaufsprojekt zu aktualisieren. Auf der Seite "Verkaufsprojekt bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Verkaufsprojekt angezeigt.

TIPP: Sie können Verkaufsprojektinformationen auch auf den Seiten "Verkaufsprojektliste" und "Verkaufsprojektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

VORSICHT: Informationen, die Sie für Verkaufsprojekte eingeben, können sich auf die Umsatzprognosen für Ihr Unternehmen auswirken.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Verkaufsprojekt	
Verkaufsprojektn ame	Name für dieses Verkaufsprojekt.
Firma	Mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte Firma.
Übergeordnetes Verkaufsprojekt	Das mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte übergeordnete Verkaufsprojekt.
Vertriebsphase	Phase im Vertriebsprozess, z. B. Qualifizierter Lead, Entwicklung einer

Feld	Beschreibung
	Vision, Engere Auswahl, Ausgewählt, Verhandlung, Abgeschlossen/Gewonnen oder Abgeschlossen/Verloren.
Nächster Schritt	Nächste Aktion, die für dieses Verkaufsprojekt durchgeführt werden muss.
Umsatz	<p>Die Höhe der Umsätze für das Verkaufsprojekt. Der Standardwert ist Null. Dieser Wert wirkt sich auf die Prognosen für den Verkaufsprojektumsatz aus.</p> <p>HINWEIS: Für dieses Feld festgelegte Standardwerte oder nachträglich eingetragene Standardwerte werden ignoriert.</p>
Abschlussdatum	Das Datum, an dem das Verkaufsprojekt voraussichtlich abgeschlossen wird. Standardmäßig ist das Abschlussdatum mit dem Datum im Feld "Erstellungsdatum" identisch. Wenn das Verkaufsprojekt zu einem späteren Zeitpunkt abgeschlossen wird, müssen Sie den Inhalt des Feldes "Abschlussdatum" ändern, da das Abschlussdatum zum Generieren von Prognosen verwendet wird.
Prognose	Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist, soll das Verkaufsprojekt in die Berechnung der Ertragsprognose aufgenommen werden.
Vertriebsdetaillinformationen	
Status	Status dieses Verkaufsprojekts, wie z.B. "Ausstehend", "Verloren" oder "Gewonnen".
Priorität	Prioritätsstufe für dieses Verkaufsprojekt, wie beispielsweise "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig".
Lead-Quelle	Kategorie der Hauptquelle, wie beispielsweise Anzeige, Direktversand, E-Mail, Event - Seminar, Event - Messe, Event - Sonstige, Liste - Gekauft, Liste - Gemietet, Partner, Empfehlung - Mitarbeiter, Empfehlung - Extern, Website oder Sonstige.
Quellkampagne	Die Kampagne, bei der das Verkaufsprojekt generiert wurde. Wenn das Projekt während der Lead-Konvertierung erstellt wird, erfolgt die Eingabe in dieses Feld automatisch aus dem Feld "Kampagne" im Lead-Datensatz. Wenn das Verkaufsprojekt von einem Benutzer erstellt wird, kann er die Daten in dieses Feld eingeben.
Wahrscheinlich %	<p>Prozentwert, der angibt, wie Sie die Chance sehen, dass das Geschäft mit dem angegebenen Umsatz zum angegebenen Abschlussdatum abgeschlossen wird. Der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" wird auf den Wert gesetzt, der der ausgewählten Vertriebsphase entspricht.</p> <p>Sie können diesen Wert ggf. ändern, um Ihr spezielles Verkaufsprojekt besser widerzuspiegeln während es sich in dieser Vertriebsphase befindet. Wenn sich die Vertriebsphase jedoch ändert, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit" wieder auf den Wert gesetzt, der der neuen Vertriebsphase entspricht.</p>

Feld	Beschreibung
Erwarteter Umsatz	Ein Währungswert, der basierend auf dem Feld "Umsatz" multipliziert mit dem Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" berechnet wird. Durch einen niedrigeren Prozentwert im Feld "Wahrscheinlichkeit" wird der erwartete Wert, der in Ihre Umsatzprognose einbezogen wird, reduziert.
Ursache G/V	Ursache, warum das Verkaufsprojekt gewonnen oder verloren wurde, z. B. Installierte Basis, Preis, Beziehung, Projekthistorie, Kein aktuelles Projekt, Kein Budget, Nicht qualifiziert, An Mitbewerber verloren, Verloren da keine Entscheidung oder Sonstige.
Zusätzliche Informationen	
Geändert von	Name der Person, die den Verkaufsprojektdatensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der entsprechenden Datums- und Uhrzeitangabe der Aktualisierung.
Verantwortlicher	<p>Mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte Person. In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensatzdetails aktualisieren, den Datensatz an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p> <p>Jedem Datensatz ist nur ein Verantwortlicher zugeordnet. Verkaufsprojektdatensätze können jedoch über die Seiten "Verkaufsprojektteam" und "Firmenteam" für andere Benutzer freigegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93).</p>
Verkaufsprojekt neu zuweisen	<p>Weist darauf hin, dass das Verkaufsprojekt neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Zuweisungsregeln für Verkaufsprojekte eingerichtet hat, wird der Assignment Manager durch Auswahl dieses Felds angewiesen, das Verkaufsprojekt entsprechend dieser Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen.</p> <p>HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Bei Verkaufsprojekten wirkt sich die Anzahl der Mitglieder des Verkaufsprojektteams und die Anzahl der Firmen und Personen, die dem Datensatz zugeordnet sind, auch auf die Verarbeitungszeit aus. Der Name des Verantwortlichen wird geändert, wenn der Datensatz neu zugewiesen wird.</p>
Beschreibung	Weitere Angaben zu dem Verkaufsprojekt. Zum Beispiel können der Produktzins (500 Teile) und die Firma (Acme Corp.) in die Beschreibung des Verkaufsprojekts aufgenommen werden. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen beschränkt.

Prognosen

Verwenden Sie die Prognoseseiten, um Prognosen zu prüfen, anzupassen und weiterzuleiten. Eine *Prognose* ist eine gespeicherte Momentaufnahme der erwarteten Umsätze in einem bestimmten Zeitraum. Oracle CRM On Demand berechnet Prognosen für jedes Quartal und schlüsselt diese Informationen nach Geschäftsmonaten auf.

Prognosen in Oracle CRM On Demand automatisieren einen Prozess, der oftmals manuell und ungenau durchgeführt wird. Prognosen unterstützen Unternehmen bei der Entwicklung von Vertriebsstrategien. Sie können auch bei der Identifizierung von künftigen Geschäftsanforderungen hilfreich sein, indem sie Managern genaue und aktuelle Informationen zu erwarteten Umsätzen und den Fortschritten beim Erreichen der Vertriebsziele für ein Quartal zur Verfügung stellen. Die einzelnen Vertriebsmitarbeiter müssen keine Statistiken kompilieren. Sie müssen stattdessen lediglich entscheiden, wann ein Datensatz in ihre Prognosen einbezogen werden soll. Der restliche Prozess wird automatisch durchgeführt.

Das Unternehmen kann Prognosen auf der Grundlage eines der folgenden Punkte erstellen:

- Verkaufsprojektumsatz
- Mit Verkaufsprojekten verknüpfte Produktumsätze und -mengen
- Firmenumsatz
- Personenumsatz

In den Prognosemomentaufnahmen werden die prognostizierten Verkaufsprojekte sowie Produkt- oder Umsatzinformationen und die angepassten Prognosesummen gespeichert, damit Sie und Ihre Vorgesetzten Prognosetrends überprüfen und beurteilen können. Darüber hinaus können Sie gespeicherte Prognosen anzeigen, um die Historie der Verkaufsprojekten zu untersuchen, an denen das Team zurzeit arbeitet.

Ihr Unternehmen kann Prognosen einrichten, die wöchentlich oder monatlich ausgeführt werden. Bei Beginn des angegebenen Tages (d.h. eine Minute nach Mitternacht in der Zeitzone der Hosteinrichtung) generiert Oracle CRM On Demand automatisch die Prognose und zeigt einen Hinweis an, der unter "Meine Homepage" angezeigt wird. Nach Erhalt dieses Hinweises können Sie die Prognose prüfen, um die neu berechneten Informationen zu Pipeline, Prognose und abgeschlossenem Umsatz in Bezug auf die Quoteninformationen zu analysieren.

Eine Stunde vor der nächsten planmäßigen Generierung wird die aktuelle Prognose automatisch archiviert, um ihre Bearbeitung zu verhindern.

Arbeiten mit der Prognose-Homepage

Die "Prognosen-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Prognosen. Auf dieser Seite werden die für Sie relevanten zusammengefassten Prognoseinformationen aufgelistet.

Sie können die auf der "Prognosen-Homepage" aufgelisteten Datensätze auf zwei verschiedene Weisen einschränken:

- Sie können einzelne Prognosen lokalisieren, indem Sie auf eine Spaltenüberschrift klicken und dann die Datensätze gemäß dieser Spalte sortieren. Klicken Sie dann auf einen Buchstaben in der Alpha-Leiste; es wurden nun nur noch die mit diesem Buchstaben beginnenden Datensätze angezeigt. Sie können auch Buchstaben in das Textfeld eingeben und dann auf "Gehe zu" klicken, um die mit diesen Buchstaben beginnenden Datensätze zu suchen. Klicken Sie auf den Link "Alle", um die Liste aller Prognosen anzuzeigen.
- Anzahl der angezeigten Datensätze. Passen Sie den Wert in diesem Feld an, um in der Übersichtsliste eine größere oder kleinere Anzahl von Datensätzen anzuzeigen.

Die "Prognosen-Homepage" listet die Prognosen nach ihrem Erstellungsdatum auf, wobei die zuletzt erstellte Prognose zuerst aufgelistet wird. Sie stellt zudem eine Zusammenfassung wichtiger Informationen zur Verfügung:

- Der Status ist der aktuelle Status der Prognose. Erfolgreich abgeschlossene Prognosen haben den Status "Aktiv". Eine Prognose mit dem Status "Weitergeleitet" zeigt an, dass die Prognose vom Management geprüft werden kann.
- Pipeline-Umsätze sind die kombinierten Umsätze aus allen Ihren Datensätzen, gleichgültig, welche Einstellungen für das Kontrollkästchen "Prognosen" oder "Vertriebsphase" für die verschiedenen Datensätze vorgenommen wurden. Pipeline-Umsätze sind nicht auf Prognosen von Firmen- und Personenumsätzen anwendbar.
- Der Prognoseumsatz entspricht dem Gesamtumsatz sämtlicher Datensätze, bei denen das Kontrollkästchen Prognose aktiviert wurde.
- Der abgeschlossene Umsatz entspricht dem Gesamtumsatz aller Verkaufsprojekte oder einem Produktumsatz mit dem Vertriebsphasenwert "Abgeschlossen-Gewonnen". Bei Firmen- und Personenumsätzen beinhaltet der Wert "Abgeschlossen" im Statusfeld den Datensatz bei der Berechnung des abgeschlossenen Umsatzes. Abgeschlossener Umsatz wird für die Umsatzmenge innerhalb des Prognosezeitraums erfasst; dieser Zeitraum basiert auf dem Anfangs- und dem Abschlussdatum des Datensatzes.

Verwalten von Prognosen

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- [Prüfen von Prognosen](#) (auf Seite 264)
- [Aktualisieren von Prognosen](#) (auf Seite 266)
- [Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen](#) (auf Seite 268)
- [Einsehen der Prognosehistorie](#) (auf Seite 269)
- [Weiterleiten von Prognosen](#) (auf Seite 269)
- [Zurückziehen von Prognosen](#) (auf Seite 270)
- [Verwalten von Quoten](#) (auf Seite 270)
- [Verwalten der Prognosen Ihres Teams](#) (auf Seite 272)

HINWEIS: Die Prognosenerstellung basiert auf den Benutzerrollen und den Betriebshierarchien. Um erfolgreich Prognosen zu erstellen, muss der Status aller Benutzer, deren Benutzerrolle als Prognoserolle angegeben ist, in ihrem Datensatz auf "aktiv" gesetzt sein, falls von Ihrem Unternehmensadministrator nicht

anders angegeben. Zudem muss diesen Benutzern in ihrem Datensatz ein vorgesetzter Manager zugeordnet sein.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Prognosefelder](#) (auf Seite 275)
- [Arbeiten mit der Prognose-Homepage](#) (auf Seite 262)
- [Einrichten von Benutzern](#) (auf Seite 1251)
- [Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern](#) (auf Seite 1263)
- [Berichte](#) (auf Seite 765)

Prüfen von Prognosen

Prognosen werden automatisch wöchentlich oder monatlich generiert, je nach Geschäftsprozess Ihres Unternehmens. Jedes Mal wenn eine neue Prognose generiert wird, erhalten Sie einen Hinweis auf "Meine Homepage". Nachdem Sie die Benachrichtigung erhalten haben, prüfen Sie die Prognose. Bei der Prüfung der Prognose werden die Monate der Prognosezusammenfassung an der Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens ausgerichtet. Wenn Sie einen Geschäftskalender wie 4-4-5, 5-4-4 oder benutzerdefinierte Geschäftskalender verwenden, entsprechen die Prognoseperioden Ihres Unternehmens nicht unbedingt einem gregorianischen Kalender. Wenn also ein Verkaufsprojekt in den Kalendermonat Juni fällt, bedeutet dies nicht, dass es als Bestandteil des Geschäftsmonats Juni prognostiziert wird. Weitere Informationen über benutzerdefinierte Geschäftskalender finden Sie unter [Info über Geschäftskalender](#) (auf Seite 1140).

HINWEIS: Wenn Sie benutzerdefinierte Geschäftskalender verwenden, basieren die Prognoseperioden auf den Geschäftsjahren und -monaten, die von Ihrem Unternehmensadministrator definiert werden.

So prüfen Sie Prognosen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".

Die "Prognosen-Homepage" zeigt eine Prognoseübersicht, darunter "Status", "Pipeline" und "Abgeschlossene Umsätze". Sie können die Prognoseübersicht nach Status, Prognosedatum oder Verantwortlichem (nur Manager) sortieren. Das Konzept "Pipeline" ist nicht auf Firmen- oder Personenprognosen anwendbar.

- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" der zu überprüfenden Prognose.

- 3 Überprüfen Sie auf der Seite "Prognosedetail" die Informationen in den folgenden Abschnitten:

- **Prognoseübersicht.** Dieser Abschnitt enthält eine Übersicht der Prognosen nach Quartal und Monat. Die Liste "Prognoseübersicht" bietet Informationen zu Quoten, abgeschlossenem Umsatz, Quoten in Prozent, Prognosebeträgen, günstigstem Fall, Pipeline und erwartetem Umsatz. Sie können die Liste nach Monat sortieren.

Teamzusammenfassung nach Monat. Dieser Abschnitt enthält eine Liste der Prognosen für die einzelnen Teammitglieder. Für Manager werden hier der Prognosemonat, Quoten in Prozent, Prognosebeträge, der günstigste Fall, die Pipeline und das Datum der letzten Aktualisierung nach Verantwortlichen-Alias (Teammitglied) angezeigt. Wenn Sie einen Drilldown für die Reihe eines bestimmten Teammitglieds in der Teamübersicht durchführen, dann wird die entsprechende Prognosedetailseite für den ausgewählten Benutzer angezeigt. Auf dieser Seite werden in den Abschnitten "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produkte" für das Teammitglied die individuelle Prognoseübersicht und die erwarteten Umsätze angezeigt.

HINWEIS: Die Zusammenfassungsabschnitte der Prognosetypen "Firma" und "Personen" beinhalten die Angaben "Pipeline", "Aufwärtstrend" und "Erwartete Umsätze" nicht.

- **Produktzusammenfassung für das Team.** (Nur für den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt") In diesem Abschnitt wird eine Liste der prognostizierten Produkte für die einzelnen Teammitglieder angezeigt. Für Manager werden abgeschlossene Mengen, prognostizierte Mengen, Pipeline-Menge, abgeschlossene Umsätze und erwartete Umsätze nach Verantwortlichen-Alias (Teammitglied) und Produkt angezeigt. Wenn Sie einen Drilldown für die Zeile eines bestimmten Teammitglieds in der Team-Produktübersicht durchführen, wird die entsprechende Prognosedetailseite für den gewählten Benutzer angezeigt. Auf dieser Seite werden im Abschnitt "Meine Produkte" die individuelle Prognoseübersicht und die prognostizierten Mengen nach Produkt angezeigt.

HINWEIS: Auf der Seite "Prognosedetails" werden nur fünf Datensätze Ihres Teams angezeigt. Wenn Sie die Liste von Datensätzen vollständig anzeigen möchten, klicken Sie im Abschnitt "Teamzusammenfassung nach Monat" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".

- **Meine Verkaufsprojekte.** Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektumsatz" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Dieser Abschnitt listet die aktuellen Verkaufsprojekte auf und zeigt an, ob für das Verkaufsprojekt eine Prognose erstellt wird. Zudem werden Abschlussdatum, Firmenname, Umsatzbetrag, aktuelle Vertriebsphase und Nächster Schritt (falls bestimmt) für die einzelnen Verkaufsprojekte angezeigt.
- **Meine Umsätze.** Wenn Sie einen der Prognosetypen "Verkaufsprojektprodukt", "Firma" oder "Personenumsatz" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Dieser Abschnitt listet die aktuellen Umsätze auf und zeigt an, ob der Verantwortliche für den Umsatzdatensatz eine Prognose erstellt hat (Prognose-Flag gewählt). Zudem werden Anfangs- und

Abschlussdatum, Produktname, Umsatzmenge und Firmenname für alle eingegebenen Umsatzdatensätze angezeigt.

Im Abschnitt "Meine Umsätze" können weitere Spalten angezeigt werden, je nachdem, welcher Umsatztyp prognostiziert wird.

Für Produktumsatzprognosen für Verkaufsprojekte werden die folgenden Spalten angezeigt:

- Verkaufsprojektname
- Vertriebsphase

Für Firmen- und Personenprognosen werden die folgenden Spalten angezeigt:

- Produktkategorie
- Status
- Personenname
- **Meine Produkte.** Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Für jede Produktprognose wird eine Zeile zusammen mit der entsprechenden Produktkategorie, der abgeschlossenen Menge, der prognostizierten Menge, der Pipeline-Menge, dem abgeschlossenen Umsatz und dem erwarteten Umsatz angezeigt. Diese Werte stellen die Summe aller prognostizierten Verkaufsprojekte für die gewählte Benutzerprognose dar. Klicken Sie auf einen Produktnamen, um die prognostizierten Verkaufsprojekte anzuzeigen, die diesem Produkt zugeordnet sind.

HINWEIS: Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt" verwenden, können Sie alle prognostizierten Verkaufsprojekte innerhalb einer bestimmten Produktkategorie anzeigen lassen, indem Sie auf das Feld "Produktkategorie" klicken.

Sie können den für die Prognose verwendeten Prognosetyp prüfen; der Prognosetyp basiert auf dem Feld "Typ" im Abschnitt "Prognoseinformationen".

Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen

Die Funktion zur Umwandlung der Währung erlaubt es, die für die Prognose verwendete Währung zu bestimmen. Weitere Informationen über die Anzeige und die Bearbeitung von Prognosen in verschiedenen Währungen finden Sie unter [Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen](#) (auf Seite 268).

Aktualisieren von Prognosen

Prognosen sind Momentaufnahmen von Umsatzdaten über bestimmte Zeiträume. Wenn ein Verkaufsprojekt oder eine Umsatzdatensatz aktualisiert wird, dann können Sie einige Werte Ihrer aktuellen, noch nicht weitergeleiteten Prognose aktualisieren, um sicherzustellen, dass Ihre Prognose auf den aktuellsten Daten basiert. Diese Datensätze können Sie dann im Abschnitt "Prognoseübersicht" so bearbeiten, dass sie ein genaueres Bild des zu erwartenden Umsatzes geben.

Sie können Ihre Prognosen verbessern, indem Sie die in die Prognosebeträge einfließenden Datensatzwerte aktualisieren und dann die Prognosesumme erneut berechnen. Auch Aktualisierungen der Felder Umsatz, Abschlussdatum, Vertriebsphase, Wahrscheinlichkeit, Prognose, Menge und Status können Ihre Prognose beeinflussen.

So aktualisieren Sie Datensatzwerte und Prognosebeträge

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
Die "Prognosen-Homepage" listet Ihre Prognosen nach dem Erstellungsdatum auf. Dabei wird die zuletzt erstellte Prognose zuerst angezeigt.
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" der Prognose, die Sie aktualisieren möchten.
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetails" im Abschnitt "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produkte" auf den Verkaufsprojektnamen, das Anfangs-/Abschlussdatum oder den Link "Produkt" für den Datensatz, den Sie ändern möchten.
- 4** Klicken Sie auf der Detailseite auf "Bearbeiten".
- 5** Aktualisieren Sie die entsprechenden Werte für das Verkaufsprojekt oder den Umsatzdatensatz auf der Bearbeitungsseite. Klicken Sie dann auf "Speichern".
- 6** Navigieren Sie zurück zur Seite "Prognosedetail", und klicken Sie in der Zeile für den Datensatz auf den Link "Aktualisieren".
- 7** Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetail" auf "Rollup".
Die Summen der Prognoseübersicht werden auf Basis der von Ihnen bearbeiteten Datensätze (Verkaufsprojekte oder Umsätze) aktualisiert.

HINWEIS: Klicken Sie auf "Rollup", um beliebige, an den Datensätzen "Verkaufsprojekt" oder "Umsätze" in der Prognoseübersicht vorgenommenen Aktualisierungen zu übernehmen.

Wenn Sie auf "Rollup" klicken, dann werden alle früheren Anpassungen an den Prognoseübersichtssummen mit den neuen, von den Datensätzen "Verkaufsprojekt" oder "Umsätze" übernommenen Werten überschrieben; eventuell müssen Sie also nach einer Aktualisierung der Datensätze eine Anpassung der Prognoseübersicht vornehmen, um Ihre Vertriebservartungen genauer abzubilden.

Anpassen von Prognosensummen

Vertriebsmitarbeiter und Manager können an dem aktuellen prognostizierten Umsatz Anpassungen auf hoher Ebene nach Monat vornehmen, um zu gewährleisten, dass die automatisch generierten Prognosewerte eine professionellen Beurteilung widerspiegeln. Bei Bedarf können Sie folgende Felder der Prognoseübersicht anpassen:

- Prognose
- Günstigster Fall

HINWEIS: Nur der Verantwortliche der Prognose kann Prognosensummen anpassen.

So passen Sie Prognosensummen an:

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".

- 2** Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" des anzupassenden Prognosedatensatzes.
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Bearbeiten".
- 4** Geben Sie Ihre angepassten Umsatzwerte auf der Seite zur Bearbeitung der Prognose in die Felder "Prognose" oder "Günstigster Fall" ein.
- 5** Klicken Sie auf "Summen aktualisieren", um Ihre angepassten Werte zu prüfen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

HINWEIS: Umsätze für den "besten Fall" sind nicht auf Firmen- oder Personenprognosen anwendbar.

Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen

Die Währungsumrechnungsfunktion der Liste "Anzeigen in" ermöglicht Ihnen festzulegen, in welcher Währung die Prognose angezeigt werden soll. Standardmäßig wird die Prognose in Ihrer Landeswährung angezeigt (die in Ihrem Benutzerprofil gewählte Standardwährung oder die Standardwährung Ihres Unternehmens). Sie können Prognosen auch in der gewählten Währung bearbeiten, wenn Sie Verkaufsprojekte in mehreren Wirtschaftszonen verwalten.

Wenn die Prognose während der Anzeige in Euro (EUR) bearbeitet wird, kann der Benutzer Prognosewerte in Euro eingeben. Wenn die bearbeitete Prognose gespeichert wird, wird sie in die Standardwährung des Unternehmens umgerechnet und in dieser gespeichert.

So zeigen Sie Prognosen in verschiedenen Währungen an

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2** Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" im Prognosedatensatz auf den Link "Prognosedatum".
- 3** Wählen Sie auf der Seite "Prognosedetails" die Währung aus der Liste "Anzeigen in" in der Titelleiste "Prognoseübersicht" aus.

Der Währungswert für "Anzeigen in" ist standardmäßig auf die Währung Ihres Benutzerprofils eingestellt. Wenn keine Währung für Ihr Benutzerprofil definiert ist, wird standardmäßig die Währung Ihres Unternehmens angezeigt. Es können alle für Ihr Unternehmen aktiven Währungen ausgewählt werden.

Wenn Sie eine Währung unter "Anzeigen in" auswählen, werden die Prognosewerte von der gespeicherten Prognosewährung (Unternehmenswährung) in die unter "Anzeigen in" ausgewählte Währung umgerechnet, wobei der für das Prognosedatum gültige Wechselkurs verwendet wird.

Wenn Sie einen Drilldown in einen Prognosedatensatz durchführen oder eine Währung unter "Anzeigen in" auswählen, die über keinen für das Prognosedatum festgelegten Wechselkurs verfügt, wird die Prognose stattdessen in der Standardwährung Ihres Unternehmens angezeigt, und Sie werden in einer entsprechenden Meldung darauf hingewiesen.

Einsehen der Prognosehistorie

Sie können eine Prognosehistorie einsehen und so Trends im Zeitverlauf erkennen.

So sehen Sie Ihre Prognosehistorie ein

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prognose-Homepage" auf die Spaltenüberschrift, nach der Sie die Daten sortieren möchten.
- 3 Prüfen Sie die Trends im Zeitverlauf für Prognosen, Pipeline und abgeschlossene Umsätze.

Weiterleiten von Prognosen

Der letzte Schritt bei der Erstellung einer Prognose ist die Weiterleitung der Prognose, damit Ihr Manager sie prüfen kann. Sobald Ihre Prognose die Beträge zeigt, die Sie an die Unternehmensprognose übergeben möchten, können Sie die Prognose weiterleiten.

HINWEIS: Manager können Prognosen für ihre direkt zugeordneten Mitarbeiter weiterleiten. Diese Option muss beim Einrichten Ihrer Prognosedefinition gewählt sein. Wenn diese Option nicht gewählt ist, können Manager ihre Prognosen erst dann weiterleiten, wenn alle direkt zugeordneten Mitarbeiter des Managers ihre Prognosen weiterleiten.

Abgegebene Prognosen können nicht mehr bearbeitet werden. Wenn Sie eine abgegebene Prognose ändern müssen, dann muss Ihr Manager oder Administrator den Datensatz erst freigeben (zurückziehen). Weitere Informationen finden Sie unter [Zurückziehen von Prognosen](#) (auf Seite 270).

So übermitteln Sie Ihre Prognose

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prognose-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" des weiterzuleitenden Prognosedatensatzes.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosendetails" in der Titelleiste "Prognoseübersicht" auf "Prognose weiterleiten".

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zurückziehen von Prognosen](#) (auf Seite 270)
- [Einrichten der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1429)

Zurückziehen von Prognosen

Damit der für eine Prognose verantwortliche Benutzer eine weitergeleitete Prognose aktualisieren kann, muss der Datensatz zuerst von einem Manager oder Administrator freigegeben (zurückgezogen) werden.

So ziehen Sie eine Prognose zurück

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie auf der Prognose-Homepage auf den Link "Prognosedatum" des zurückzuziehenden Prognosedatensatzes.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetails" auf "Prognose-Weiterleitung rückgängig machen".
Diese Aktion gibt die Prognose frei. Nun können die Berichtersteller ihre Prognosen aktualisieren und bearbeiten, um sie danach erneut abzugeben.

HINWEIS: Wenn Sie auf "Prognose zurückziehen" klicken, dann wird der Status der Prognose auf "aktiv" gesetzt.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Weiterleiten von Prognosen](#) (auf Seite 269)
- [Einrichten der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1429)

Verwalten von Quoten

Wenn nicht der Unternehmensadministrator für die Einrichtung Ihrer Quoten zuständig ist, können Sie mit der Seite "Quote bearbeiten" Quoten für Perioden im ganzen Jahr erstellen und aktualisieren. Dadurch können Sie Ihre Quoten mit Prognosen vergleichen und entsprechend anpassen. Außerdem können Sie die Historie Ihrer Quotenziele für jede Periode in jedem Jahr überprüfen.

Nach dem Erstellen einer Quote werden die monatlichen Quotenwerte automatisch in der Prognose widerspiegelt, sobald diese generiert wurde. Alle aktiven Quoten für den Monat werden addiert und die Summen in einer Prognose angezeigt. Wenn eine Quote nicht in Ihre Prognose einbezogen werden soll, setzen Sie das Feld "Status" so lange auf "Inaktiv", bis Sie die Quote erfassen möchten.

So verwalten Sie Quoten

- 1 Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus in der oberen rechten Ecke auf den Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Profil" im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".

"Mein Profil" ermöglicht Ihnen die Definition von Quoten und Sharing-Gruppen, sowie Änderungen der Währung, Sprache und Zeitzone.

- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Quoten", und klicken Sie auf "Neue Quote".

Vorhandene Quoten werden in der Liste "Quoten" angezeigt. Sie können nach Jahr, Name und Status sortiert werden. Wenn Sie eine aufgelistete Quote ändern möchten, wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für den zu bearbeitenden Quotendatensatz "Bearbeiten". Wenn Sie eine Quote aus der Liste entfernen möchten, wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für den zu löschenden Quotendatensatz "Löschen".

- 5 Füllen Sie auf der Seite "Quote bearbeiten" die erforderlichen Felder für die neue Quote aus:
 - a Wählen Sie das Kalenderjahr aus, in dem die Quote beginnen soll.
HINWEIS: Das Jahr, das Sie auf dieser Seite auswählen, ist das Kalenderjahr, nicht das Geschäftsjahr. Das Geschäftsjahr kann vom Kalenderjahr abweichen. Beispiel: Das Geschäftsjahr Ihres Unternehmens kann am 1. April beginnen und am 31. März (im folgenden Kalenderjahr) enden.
 - b Vergewissern Sie sich, dass der Status "Aktiv" ist.
 - c Geben Sie einen Namen für die Quote ein.
- 6 Geben Sie die Quoteninformationen für die einzelnen Monate ein. (Die Felder für die monatlichen Quoten beginnen mit dem ersten Monat des Geschäftsjahres Ihres Unternehmens.)
- 7 Speichern Sie die Quote.

So verteilen Sie einen Gesamtquotenbetrag gleichmäßig auf die Monate des Jahres

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Quoten", und klicken Sie auf "Neue Quote".
- 2 Geben Sie auf der Seite "Quote bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und achten Sie darauf, dass der Quotenstatus "Aktiv" lautet.
- 3 Geben Sie in eines der Monatsfelder den Gesamtquotenbetrag für das Jahr ein, und klicken Sie auf "Summe".
 Im Feld "Gesamtquote" wird der Betrag angezeigt.
- 4 Klicken Sie auf "Verteilen".
 Der Gesamtbetrag wird gleichmäßig auf die 12 Monate des Jahres verteilt, und die Teilbeträge werden in den mit jedem Monat verknüpften Feldern angezeigt.
- 5 Speichern Sie die Quote.
 Die Quote wird in der Liste "Quoten" angezeigt.

Verwalten der Prognosen Ihres Teams

Wenn Sie Manager sind, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Prognosen für Ihr Team überprüfen und anpassen
- Alle Verkaufsprojekte anzeigen, für die Ihr Team verantwortlich ist
- Die Weiterleitung einer Prognose aufheben, sodass ein Teammitglied sie anpassen kann

Ihr Team besteht aus allen Mitarbeitern, denen Rollen zugewiesen sind, die an Sie berichten. Diese Rollenhierarchie wird in der Benutzeradministration eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Benutzern](#) (auf Seite 1251).

So überprüfen Sie Prognosen und Verkaufsprojekte für Ihr Team

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" im Prognosedatensatz auf den Link "Prognosedatum".
Auf der Seite "Prognosedetail" werden eine Übersicht der Summen Ihres Teams, die Summen für jedes Teammitglied nach Monat sowie das Datum der letzten Aktualisierung der Prognose angezeigt.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetail" auf den Link "Alias Verantwortlicher" des Teammitglieds, dessen Prognose Sie anzeigen möchten.

TIPP: Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die Prognosezusammenfassungen aller Teammitglieder anzuzeigen.

Die Seite "Prognosedetails" des Teammitglieds wird angezeigt. Von dieser Seite aus können Sie die Prognosesummen des Teammitglieds sowie alle prognostizierten Verkaufsprojekte des Einzelnen überprüfen. Die Details sind jedoch schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden.

Die Seite "Prognosedetails"

Die Seite "Prognosedetails" zeigt Prognoseinformationen für den ausgewählten Prognoseteilnehmer an. Diese Seite zeigt die Prognoseübersicht, in der die prognostizierten Umsätze nach Finanzmonaten, die entsprechende Benutzerquote und die Prozenterfüllung aufgelistet werden. Zudem wird eine Liste der einzelnen prognostizierten Verkaufsprojekte, Umsätze und Produkte des Teilnehmers angezeigt.

Manager können zudem ihre Teamzusammenfassungen nach Monaten aufgeschlüsselt anzeigen. Daher können Manager für den Prognosezeitraum ihre eigenen, detaillierten Prognosedatensätze sowie die Datensatzzusammenfassungen der ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter einsehen,

Finanzmonate werden in den Abschnitten der Prognosezusammenfassung und der Teamzusammenfassung durch Standardnamen angezeigt. Die Dauer des Monats wird aber durch die Unternehmensdefinition des Geschäftskalenders bestimmt. Beispiel: Der (Finanz-)Monat Oktober kann am 15. Oktober beginnen und am 14. November enden.

Die folgende Tabelle listet die Aufgaben auf, die Sie von der Seite "Prognosedetails" aus ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
--------	----------------

Aktion	Vorgehensweise
Ändern der Währung für die angezeigte Prognose	Klicken Sie in der Titelleiste "Prognosezusammenfassung" auf "Anzeigen in", und wählen Sie die entsprechende Währung.
Alle Prognosezusammenfassungen für Ihr Team anzeigen	Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen" im Abschnitt "Teamzusammenfassung nach Monat". Dieser Abschnitt steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie ein Benutzer der Manager-Ebene sind. In diesem Abschnitt wird für jedes Teammitglied eine Zeilenposition nach Finanzmonat angezeigt.
Alle Produktzusammenfassungen des Teams anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Produktzusammenfassung" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur Benutzern der Manager-Ebene zur Verfügung, die den Prognosetyp "Produktmenge" verwenden. In diesem Abschnitt wird für jedes Teammitglied eine Zeilenposition nach Produkt angezeigt.
Die Prognosedetails für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie in der Spalte "Alias Verantwortlicher" des Abschnitts "Teamzusammenfassung" auf den Namen des Benutzers, dessen Prognosedetails Sie anzeigen lassen möchten.
Alle prognostizierten Verkaufsprojekte für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Meine Verkaufsprojekte" auf "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojekte" verwenden. Auf dieser Seite wird für jeden prognostizierten Umsatzdatensatz eine Zeile angezeigt. Außerdem werden die zugehörigen Werte "Abschlussdatum", "Prognose-Flag", "Verkaufsprojektname", "Firmenname", "Umsatz", "Vertriebsphase" und "Nächster Schritt" angezeigt.
Alle prognostizierten Umsatzdatensätze für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Meine Umsätze" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur zur Verfügung, wenn Sie einen der Prognosetypen "Produktumsatz", "Firmenumsatz" oder "Personenumsatz" verwenden. Auf dieser Seite wird für jeden prognostizierten Umsatzdatensatz eine Zeile mit den zugehörigen Werten "Anfangsdatum", "Abschlussdatum", "Prognose-Flag", "Produktname", "Verkaufsprojektname", "Firmenname", "Umsatz" und "Vertriebsphase" angezeigt.
Alle prognostizierten Produktdatensätze für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Meine Produkte" auf "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur zur Verfügung, wenn Sie den Prognosetyp "Produktmenge" verwenden. Diese Seite zeigt eine Liste aller prognostizierten Produkte an. Zudem werden die zugehörigen Werte "Abschlussmenge", "Prognostizierte Menge", "Pipeline-Menge", "Abgeschlossener Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" angezeigt. Diese Werte stellen die Summe aller prognostizierten Verkaufsprojekte für den Benutzer dar.
Alle prognostizierten	Klicken Sie in der Spalte "Produktkategorie" auf die Kategorie, für die

Aktion	Vorgehensweise
Verkaufsprojekte innerhalb einer Produktkategorie für einen bestimmten Benutzer anzeigen	<p>Sie prognostizierte Produkte anzeigen lassen möchten. Diese Seite zeigt die Werte für jedes der zugehörigen Verkaufsprojekte für die gewählte Produktkategorie an, darunter das Abschlussdatum, den Namen des Verkaufsprojekts, die einzelnen Mengen und die Umsatzsummen.</p>
Alle prognostizierten Verkaufsprojekte innerhalb eines einzelnen Produkts für einen bestimmten Benutzer anzeigen	<p>Klicken Sie in der Spalte "Produktname" auf das Produkt, für das Sie prognostizierte Verkaufsprojekte anzeigen lassen möchten.</p> <p>Diese Seite zeigt die Werte für jedes einzelne der zugehörigen Verkaufsprojekte für das gewählte Produkt an, darunter das Abschlussdatum, den Namen des Verkaufsprojekts, die einzelnen Mengen und die Umsatzsummen.</p>
Prognostizierte Verkaufsprojekte aktualisieren	<p>Klicken Sie in "Prognosedetails" in einem der Abschnitte "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produktumsätze" auf "Verkaufsprojektname", und navigieren Sie zu den Details des Verkaufsprojekts.</p> <p>Nachdem Sie die Änderungen gespeichert haben, kehren Sie zur Prognose zurück, indem Sie auf "Prognosedetails" und dann auf "Aktualisieren" klicken.</p> <p>Anpassungen, die für den Datensatz der Verkaufsprojektdetails vorgenommen werden, werden erst dann in den Abschnitt "Prognoseübersicht" übernommen, wenn Sie auf "Rollup" klicken.</p>
Rollup des prognostizierten Umsatzes ausführen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Rollup".</p> <p>Dadurch werden die Summenfelder gemäß Ihren Verkaufsprojekttaktualisierungen aktualisiert (neu berechnet).</p> <p>Anpassungen, die für Summen der Prognoseumsätze vorgenommen wurden, werden durch den Klick auf "Rollup" überschrieben.</p>
Prognosesummen oder Umsatzsummen im günstigsten Fall aktualisieren	<p>Klicken Sie in der Titelleiste der Prognoseübersicht auf "Bearbeiten".</p> <p>Durch den Klick auf "Bearbeiten" wird die Seite "Prognose bearbeiten" aufgerufen. Geben Sie Ihre Umsatzanpassungen ein und klicken Sie auf "Speichern".</p>
Weiterleiten einer Prognose	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Prognose weiterleiten".</p> <p>Das Feld "Status auf Vorgelegt" wird aktualisiert. Dies zeigt dem Manager an, dass die Prognose nun geprüft werden kann.</p>
Eine Prognose zurückziehen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Prognoseweiterleitung rückgängig machen".</p> <p>Die Prognose wird freigegeben. Ihr Status wird auf "Aktiv" gesetzt, was dem Benutzer die Aktualisierung oder Anpassung der Prognose und die folgende erneute Weiterleitung erlaubt. Nur der zuständige Manager oder der Unternehmensadministrator können diese Aktion</p>

Aktion	Vorgehensweise
	ausführen.

Prognosefelder

Die mit der Umsatzprognose zusammenhängenden Felder (Quote, Abgeschlossener Umsatz, Quote %, Prognose, Pipeline und Erwarteter Umsatz) werden berechnet. Die folgende Tabelle beinhaltet weitere Informationen zu diesen Feldern.

Feld	Beschreibung
Günstigster Fall	<p>(Optional) Dieses Feld stellt eine Schätzung des bestmöglichen, von allen Verkaufsprojekten und Produktumsätzen erzeugten Umsatzes dar.</p> <p>Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.</p>
Abgeschlossener Umsatz	<p>Schreibgeschützt. Dieses Feld wird berechnet. Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Verkaufsprojekten erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Verkaufsprojekte in der Vertriebsphase "Abgeschlossen-Gewonnen" dar.</p> <p>Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Produkten erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Produktumsatzdatensätze innerhalb des Zeitraums und in der Vertriebsphase "Abgeschlossen-Gewonnen" dar.</p> <p>Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Firmen- oder Personenumsätzen erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Umsatzdatensätze mit dem Status "Abgeschlossen" dar.</p>
Erwarteter Umsatz	<p>Schreibgeschützt. Dies ist ein gewichteter Durchschnittswert. Der Wert wird auf der Basis des Wertes des Feldes "Potenzieller Umsatz", multipliziert mit dem Wert des Felders "Verkaufsobjektwahrscheinlichkeit" für das Verkaufsprojekt berechnet.</p> <p>Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.</p>
Prognose	<p>Der Wert in diesem Feld wird berechnet, wenn die Prognose generiert wird. Sie können den Wert in diesem Feld jedoch manuell anpassen, um sicherzustellen, dass die automatisch generierte Prognose Werte auf Basis einer professionellen Beurteilung widerspiegelt.</p> <p>Wenn das Kontrollkästchen "Prognose" im Datensatz "Verkaufsprojekt" aktiviert ist, dann stellt die Prognose alle Verkaufsprojekte im Prognosezeitraum dar. Wenn das Kontrollkästchen "Prognose" im Datensatz "Umsatz" aktiviert ist, dann stellt die Prognose alle Umsatzdatensätze im Prognosezeitraum dar.</p>

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	Zeigt die Person an, die diese Prognose besitzt oder für sie verantwortlich ist. Oracle CRM On Demand generiert diese Information.
Letzte Aktualisierung	Das Datum, zu dem der Prognosedatensatz des Teammitglieds zuletzt aktualisiert wurde. Das Prognosedatum wird standardmäßig angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Prognose bearbeitet, für sie ein Rollup durchführt, sie abgibt oder zurückzieht, dann wird in diesem Feld das Änderungsdatum des Datensatzes angezeigt. Oracle CRM On Demand generiert diese Information.
Pipeline	Schreibgeschützt. Dieses Feld wird berechnet. Die Pipeline stellt die Summe der Datensätze aller Verkaufsprojekte oder Produktumsätze innerhalb des Prognosezeitraums dar. Dies ist weder von der Einstellung des Kontrollkästchens "Prognose" noch von der Vertriebsphase der einzelnen Datensätze abhängig. Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.
Quote	Schreibgeschützt. Das Vertriebs-Umsatzziel für den Prognosezeitraum. Die Quote kann vom jeweiligen Benutzer oder vom Administrator festgelegt werden. Für die Prognoseerstellung werden nur aktive Quoten verwendet.
Quote %	Dieses Feld wird berechnet. Der Quotenprozentsatz stellt den Wert des abgeschlossenen Umsatzes geteilt durch den Quotenwert dar.
Status	<p>Oracle CRM On Demand generiert den Prognosestatus. Der Prognosestatus kann sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, sobald die Prognosenerstellung abgeschlossen wurde. ■ Vorgelegt. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn Sie auf "Prognose weiterleiten" klicken. Der Datensatz ist nun gesperrt, außer, Ihr Manager oder der Unternehmensadministrator geben ihn wieder frei (ziehen ihn zurück). ■ In Bearbeitung. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status für die Zeit, in der die Prognose erstellt wird. ■ Unvollständig. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn beim Lesen, beim Zuordnen oder beim Rollup des Umsatzes ein Fehler aufgetreten ist. Eine unvollständige Prognose kann aufgrund eines Benutzerfehlers, beispielsweise eines Hierarchieproblems, oder aufgrund von anderen, mit Daten zusammenhängenden Problemen auftreten. ■ Ausstehend. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn bei der Verarbeitung Ihrer Unternehmensprognose ein Fehler aufgetreten ist. Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Beschreibung des Prognosefehlers per E-Mail erhalten hat, wenden Sie sich an die Kundenbetreuung.

5 Geschäftsplanung

In diesem Abschnitt werden die in Oracle CRM On Demand verfügbaren Geschäftsplanungsfunktionen vorgestellt.

Info zur Geschäftsplanung

Oracle CRM On Demand unterstützt die Verwaltung von Firmen und Personen. Diese Verwaltung umfasst die Bearbeitung der Profile der Firma und zugehöriger Kontakte, der Firmen- und Personenbeziehungen sowie die Erstellung eines allgemeinen Plans zur effektiven Zuweisung von Finanzen und Ressourcen, die einer Firma zugeordnet sind.

Wenn Vertriebs- und Marketing-Teams von einer produktorientierten Strategie auf eine firmenbasierte (oder kundenbasierte) Vertriebsstrategie umstellen, werden Key Account-Vertrieb und strategische Geschäftsplanung zu kritischen Erfolgsfaktoren. Vertriebs- und Marketing-Teams definieren Folgendes:

- Potenzielle Verkaufsprojekte für das Unternehmen
- Strategische Ziele
- Listen mit definierten Aktivitäten, um diese Ziele zu erreichen und Verkaufsprojekte zu realisieren
- Strategische Ziele für eine gesamte Firma
- Materielle Ziele mit der entsprechenden Definition des potenziellen Verkaufsprojekts

Oracle CRM On Demand unterstützt Verkaufsstrategien und -prozesse zum Verwalten Ihrer Key Accounts, mit denen Ihre Firmenteams Folgendes erstellen und verwalten können:

- Geschäfts- und Verpflichtungspläne
- Zugehörige Zielsetzungen
- Verkaufsprojekte
- Aktivitäten

HINWEIS: Die Funktionen "Geschäftsplan", "Zielsetzung", "Planfirma", "Planperson" und "Planverkaufsprojekt" wurden im Kontext von Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition entwickelt. Alle Oracle CRM On Demand-Kunden können diese Funktionen jedoch nutzen. Ihr Unternehmensadministrator kann diese Funktionen für Sie aktivieren.

Szenarios für die Geschäftsplanung

Die folgenden Abschnitte enthalten Beispiele für die Verwendung der Oracle CRM On Demand-Geschäftsplanungsfunktion. Je nach Ihrem Geschäftsmodell können Sie diese Funktion auch anders einsetzen.

- [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#) (auf Seite 278) (firmenzentriert)
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten](#) (auf Seite 279) (firmenzentriert)
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen](#) (auf Seite 280) (personenzentriert)
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte](#) (auf Seite 281) (produktzentriert)

Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für die Verwaltung von Plänen für einzelne Firmen verantwortlich. Der Firmenmanager verwendet ausgereifte Funktionen, um große und komplexe Firmen (z.B. ein multinationales Unternehmen) im Vergleich zu einer einfachen Firma (z.B. ein Unternehmen mit Home Office) zu verwalten. Eine solche Firma verfügt über mehrere Pläne für verschiedene Perioden oder innerhalb derselben Periode für verschiedene Firmenmanager. Ein allgemeiner Firmenmanager kann beispielsweise andere Pläne haben als ein Firmenmanager für Spezialprodukte.

Der Firmenmanager führt die folgenden Aufgaben aus, um die Pläne für eine Firma zu verwalten:

- 1 Vor der Planungsperiode erstellt der Firmenmanager einen Geschäftsplan für jede Firma. Der Plan legt die quantitativen und qualitativen Ziele auf höchster Ebene für die Firma für die zugeordnete Periode fest. In der Regel sind ein Jahresplan und untergeordnete Quartalspläne verfügbar, insbesondere für wichtige Firmen. Die Hauptkennzahl für den Geschäftsplan ist der Umsatz. Normalerweise enthält ein Plan für einen großen Kunden untergeordnete Pläne für verschiedene Betriebseinheiten, Gebiete usw. Alle Pläne werden jedoch als eine Firma verwaltet. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne](#) (auf Seite 282).
- 2 Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3 Der Firmenmanager gibt weitere Details des Geschäftsplans an, d.h. die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden. Eine Zielsetzung könnte z.B. darin bestehen, eine bestimmte Anzahl an Vertriebsanrufen zu tätigen. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten einer Zielsetzung finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288).
- 4 Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben, greift der Firmenmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 240).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen und Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario, das eine Abwandlung des [Szenarios zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#) (siehe "[Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#)" auf Seite 278) ist, führt ein Firmenmanager oder Vertriebsleiter die Geschäftsplanung für Firmengruppen durch. Beispiele für diese Firmengruppen sind das gesamte Gebiet eines Firmenmanagers, ein *Brick* (eine Sammlung von Firmen und Personen, in der Regel im selben geografischen Gebiet), eine größere Region, ein Marktkanal oder -segment oder eine Gruppe kleinerer Firmen, die keine individuellen Pläne benötigen. Normalerweise führen die Benutzer, die das [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#) (auf Seite 278) durchführen, auch dieses Szenario durch.

Der Firmenmanager oder Vertriebsleiter führt die folgenden Aufgaben aus, um Pläne für die Firmengruppe oder das Gebiet zu verwalten:

- 1 Vor der Planungsperiode erstellt der Firmenmanager einen Geschäftsplan für jede Firma. Der Plan legt die quantitativen und qualitativen Ziele auf höchster Ebene für die Firma für die zugeordnete Periode fest. In der Regel sind ein Jahresplan und untergeordnete Quartalspläne verfügbar, insbesondere für wichtige Firmen. Die Hauptkennzahl für den Geschäftsplan ist der Umsatz. Normalerweise gibt es immer untergeordnete Quartalspläne und möglicherweise untergeordnete Monatspläne für die untergeordnete Planung. Bestimmte Felder, wie z.B. "Personen", enthalten möglicherweise keinen Wert. Pläne können auf mehreren Ebenen der Hierarchie vorhanden sein, wie z.B. Gebiet, Region, Land, die durch rekursive Beziehungen im Datensatztyp "Geschäftsplan" erstellt werden können. Der Firmenmanager erstellt zunächst den Plan der höchsten Ebene, sodass andere Mitarbeiter die untergeordneten Pläne in der Hierarchie erstellen können. Informationen zum Einrichten eines Geschäftsplans finden Sie unter [Geschäftspläne](#) (auf Seite 282).
- 2 Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3 Der Firmenmanager gibt die Details des Geschäftsplans an, d.h. die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden. Eine Zielsetzung könnte z.B. darin bestehen, eine bestimmte Anzahl an Vertriebsanrufen zu tätigen. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten einer Zielsetzung finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen und Folgeaktivitäten erstellen

Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für das Verwalten von Plänen für Personen verantwortlich, unabhängig von der Beziehung der Person zu einer Firma. Beispiel: Die Person ist ein wichtiger Meinungsführer, ein Berater oder ein Wissenschaftler, dessen Einfluss über die zugeordneten Firmen hinausgeht.

Der Firmenmanager oder die Kontaktperson der Firma führt die folgenden Aufgaben aus, um den Plan für eine Person zu verwalten:

- 1** Der Firmenmanager erstellt im Vorfeld des Planungszeitraums für jede Person einen Geschäftsplan. In diesem Plan werden für den zugeordneten Zeitraum die Ziele auf höchster Ebene für die Person festgelegt. Ein Jahresplan und normalerweise untergeordnete Vierteljahrespläne sind verfügbar, insbesondere für wichtige Personen.

Zielbezogene Felder sind wahrscheinlich eher qualitative Ziele als Umsatzziele. Es ist unwahrscheinlich, dass es irgendeine Art von Hierarchie gibt, ähnlich wie bei Firmenplänen, die mit der gesamten Firma, Betriebseinheiten usw. übereinstimmen. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne](#) (auf Seite 282).
- 2** Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3** Der Firmenmanager gibt die Zielsetzungen an. Zielsetzungen sind Ziele auf einer untergeordneten Ebene des Plans. Beispiel: Eine Zielsetzung kann sein, eine bestimmte Anzahl wissenschaftlicher Präsentationen abzuhalten. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten von Zielsetzungen finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288).
- 4** Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben (z.B. ein Verkaufsprojekt, um einen Vortrag oder einen Forschungsvortrag zu halten), greift der Firmenmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 240).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die einer Person und zugehörigen Firmen explizit zugeordnet sind, anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Personen gelten

- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen sowie Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für das Verwalten von Geschäftsplänen verantwortlich, deren Schwerpunkt auf Plänen, Zielsetzungen und Produkten liegt. Die Pläne können auf eine breite Gruppe von Firmen angewendet werden. Beispiel: Für eine strategische Produkteinführung erstellt das leitende Verkaufs- oder Marketingmanagement Geschäftspläne und Zielsetzungen, die auf alle Firmen angewendet werden (oder auf eine entsprechende untergeordnete Gruppe von Firmen), unabhängig von den Details in den einzelnen Firmenplänen.

Das leitende Verkaufsmanagement oder das Marketingmanagement mit Genehmigung des leitenden Verkaufsmanagements führt normalerweise zum Verwalten des Plans die folgenden Aufgaben aus. Wie der Plan verwaltet wird, hängt davon ab, wie das Unternehmen die Zugriffssteuerungen festlegt.

- 1** Zu Beginn der jährlichen und vierteljährlichen Planungszeiträume erstellt der Marketingmanager die Geschäftspläne für einige Produktmarketinginitiativen. Das Marketingunternehmen kann ein separates System für eine umfassende, produktbezogene Geschäftsplanung haben. In diesem Szenario dient es jedoch Initiativen mit hoher Priorität, die die besondere Aufmerksamkeit des Verkaufsteams erfordern. Mit Geschäftsplänen werden quantitative und qualitative Ziele auf höchster Ebene während des zugeordneten Zeitraums erstellt. Es kann einen Jahresplan und untergeordnete Vierteljahrespläne geben. Die Hauptmetriken für die Geschäftspläne beinhalten normalerweise den Umsatz. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne](#) (auf Seite 282).
- 2** Der Marketingmanager kann den Status der Geschäftspläne von "Entwurf" in "Weitergeleitet" ändern. Die zuständigen Manager prüfen, bearbeiten und genehmigen Pläne, indem sie den Status in "Endgültig genehmigt" ändern. Am Ende des Planungszeitraums ändert der Marketingmanager den Status des Plans in "Abgelaufen", um die Anzahl inaktiver Pläne zu verringern.
- 3** Der Marketingmanager fügt dem Plan zusätzliche Details hinzu, nämlich die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden, z.B. Aktivieren der Musterabgabe oder Durchführen von Aktivitäten, wie bestimmte Anrufe tätigen, Besuche usw. Der Marketingmanager kann die Aktivitäten dem Geschäftsplan oder den Zielsetzungen zuordnen. Informationen zum Einrichten von Zielsetzungen finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288).
- 4** Der Marketingmanager wendet den Plan oder die Zielsetzung auf eine Gruppe von Firmen an. Der Plan kann auf alle Firmen oder auf eine untergeordnete Gruppe von Firmen angewendet werden, die für ein bestimmtes Produkt wichtig sind. Der Marketingmanager hängt den Geschäftsplan oder die Zielsetzung an die jeweils entsprechende Firma an. Der Firmenmanager führt den Geschäftsplan oder die Zielsetzung aus und bewertet diese.
- 5** Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben, greift der Firmen- oder Marketingmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 240).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmen- oder Marketingmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen sowie Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

Geschäftspläne

Verwenden Sie die Seiten "Geschäftsplan", um Geschäftspläne für Firmen, Personen oder Produkte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Mit einem *Geschäftsplan* können Vertriebsorganisationen strategische Ziele (z.B. Umsatzziele) und Aktionspläne zum Erreichen dieser Ziele in Form von Zielsetzungen, Aktivitäten und Verkaufsprojekten festlegen.

Sie haben verschiedene Möglichkeiten zum Verwenden von Geschäftsplänen, um unternehmensspezifische Planungsprozesse zu implementieren. Sie können beispielsweise Pläne für einzelne Firmen (z.B. auf Hauptsitz- oder Gebietsebene) oder für eine Reihe von Firmen (z.B. alle Firmen im Gebiet eines Vertriebsmitarbeiters) erstellen. Sie können Pläne für Personen unabhängig von ihrer Firmenzugehörigkeit erstellen. Dies bietet sich beim Verwalten von Beziehungen mit wichtigen Meinungsbildnern an, deren Einfluss auf eine Branche oder einen Bereich sich über ihre eigene Firmenzugehörigkeit hinaus erstreckt (z.B. ein einflussreicher Medizinforscher). Sie können Pläne für Produkte erstellen, etwa um die Einführung eines neuen Produkts zu planen, das an mehrere Firmen verkauft wird. Für alle diese Geschäftsplantypen kann der Planungshorizont kurz oder lang sein. Der Geschäftsplantyp basiert auf unternehmensdefinierten Planungsperioden, in der Regel Monate, Quartale und Jahre.

Benutzer können Hierarchien von Geschäftsplänen erstellen. Ein bestimmter Geschäftsplan kann mehrere untergeordnete Pläne haben. Darüber hinaus kann ein bestimmter Plan zugeordnete Zielsetzungen enthalten (weitere Informationen über Zielsetzungen finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288)). Ein Geschäftsplan legt übergeordnete strategische Ziele fest, wie z.B. ein Umsatzziel. Eine Zielsetzung legt jedoch ein taktisches Ziel fest, wie etwa die Durchführung einer Reihe von Vertriebsanrufen oder das Erreichen einer bestimmten Anzahl neuer Rezepte in einer Arztpraxis.

Mit Geschäftsplänen können Sie Customer Relationship Management während des Unternehmensplanungs-Lebenszyklus mit Unternehmensplanungsaufgaben, Workflows und Projektleistungen integrieren. Durch die Unterstützung der Erstellung und Verwaltung von Firmenplänen unterstützt ein Geschäftsplan den Verkauf an Firmen und die Verwaltung von Verkäufen. Ein Geschäftsplan besteht aus einigen allgemeinen Planinformationen und beinhaltet zugehörige Planzielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten. Diese Planinformationen beziehen sich auch auf Firmen, da ein Geschäftsplan für eine Firma, z.B. eine übergeordnete Firma in einer Firmengruppe, erstellt und auf eine Reihe anderer Firmen in einer Gruppe angewendet werden kann.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Geschäftsplaninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Geschäftsplan" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, wenn Sie Geschäftspläne für die benutzerdefinierten Objekte 04-40 bereitstellen möchten.

Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage

Die Geschäftsplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Geschäftsplänen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Geschäftsplan-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen eines Geschäftsplans

Sie können einen neuen Geschäftsplan erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Geschäftspläne" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Geschäftspläne](#) (auf Seite 286).

Arbeiten mit Geschäftsplanlisten

Im Abschnitt mit den Geschäftsplanlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Geschäftspläne beschrieben.

Geschäftsplanliste	Filter
Alle Unternehmensplanungen	Alle Geschäftspläne, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für den Geschäftsplan ist.
Zuletzt geänderte Geschäftspläne	Alle Geschäftspläne mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Geschäftspläne

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Geschäftspläne" werden die Geschäftspläne angezeigt, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Geschäftsplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Geschäftsplan-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Geschäftspläne
- Zuletzt geänderte Geschäftspläne
- Meine zuletzt erstellten Geschäftspläne
- Meine zuletzt geänderten Geschäftspläne
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Geschäftsplan-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der "Geschäftsplan-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Geschäftsplan-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Geschäftsplan-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne](#) (auf Seite 282)
- [Felder für Geschäftspläne](#) (auf Seite 286)
- [Verwalten von Geschäftsplänen](#) (auf Seite 284)

Verwalten von Geschäftsplänen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Geschäftsplanseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne](#) (auf Seite 282)
- [Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage](#) (auf Seite 283)
- [Felder für Geschäftspläne](#) (auf Seite 286)

Verknüpfen von Datensätzen mit Geschäftsplänen

Sie können weitere Datensätze mit dem Geschäftsplan verknüpfen, indem Sie Abschnitte zur Detailseite für den Geschäftsplandatensatz hinzufügen:

- Planfirmen
- Planpersonen
- Geschäftspläne
- Zielsetzungen
- Planverkaufsprojekte

■ Aktivitäten

HINWEIS: Ein bestimmter Geschäftsplan kann sich auf mehrere Elemente aller der oben genannten Entitäten beziehen. Die Entitäten, denen der Begriff *Plan* voransteht, sind spezielle Entitäten, die n:n-Beziehungen ermöglichen. Ein Geschäftsplan, eine Zielsetzung oder eine Aktivität kann sich nur auf einen übergeordneten Geschäftsplan beziehen. Eine Planfirma, eine Planperson oder ein Planverkaufsprojekt ermöglicht jedoch mehrere übergeordnete Geschäftspläne. Dies bietet die erforderliche Flexibilität, um diese Entitäten mit Geschäftsplänen zu verknüpfen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).

So verknüpfen Sie Datensätze mit einem Geschäftsplan

- 1 Klicken Sie auf der Seite mit den Geschäftsplandetails auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit dem Detaillayout für Geschäftspläne auf die Pfeilschaltflächen, um den Abschnitt für den Datensatz hinzuzufügen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Felder für Geschäftspläne

Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftspläne können Sie einen Geschäftsplan hinzufügen oder Details zu einem vorhandenen Geschäftsplan aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftspläne werden sämtliche Felder für einen Geschäftsplan angezeigt.

TIPP: Sie können Geschäftspläne auch auf der Listenseite für Geschäftspläne und auf der Seite mit Geschäftsplandetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Geschäftsfeldern.

Feld	Beschreibung
Plan - Schlüsselinformationen	
Planname	Der Name des Geschäftsplans. (Erforderlich)
Periode	<p>Gibt die Periode an, in der der Geschäftsplan abgeschlossen werden soll. Ein Planungszeitraum folgt der Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens, wie von Ihrem Unternehmensadministrator festgelegt.</p> <p>Eine Periode kann einem Geschäftsjahr, einem Geschäftsquartal, einem Geschäftsmonat oder einer Geschäftswoche entsprechen, z.B. Geschäftsquartal 1 2010. Die aufgeführten verfügbaren Perioden hängen vom definierten Geschäftskalender Ihres Unternehmens ab. Weitere Informationen zum Definieren von Geschäftskalendern finden Sie unter Info über</p>

Feld	Beschreibung
	Geschäftskalender (auf Seite 1140). HINWEIS: Sie benötigen die Berechtigung "Periodenadministration verwalten", um eine Periode zu wählen.
Periode: Anfangsdatum	Das Anfangsdatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Anfangsdatum zu wählen.
Periode: Enddatum	Das Enddatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Enddatum zu wählen.
Typ	Der Geschäftsplantyp. Wählen Sie den entsprechenden Geschäftsplantyp aus der Dropdown-Liste. Beispiele für Plantypen: Firma, Lokal, Regional, National, Marktsegment, Verpflichtung oder Marke. (Erforderlich)
Status	Der Geschäftsplanstatus. Wählen Sie den aktuellen Status des Geschäftsplans aus der Dropdown-Liste. Beispiele für den Planstatus: Entwurf, Vorgelegt, Endgültig genehmigt, Aktuell, Abgelaufen, Zukunft, Zurückgestellt. (Erforderlich)
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Geschäftsplan. In der Regel ist dies der Benutzer, der den Plan erstellt. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den Verantwortlichen zu wählen.
Beschreibung	Die Beschreibung des Geschäftsplans.
Produktname	Der Name des Produkts, das diesem Plan zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen.
Planumsatz	Der erwartete Umsatz, der diesem Plan zugeordnet ist.
Währung	Die Währung für alle Geldbeträge in diesem Plan.
Umtauschdatum	Das relevante Datum für die Umrechnung von lokalen Umsatzbeträgen in die Währungen, die am jeweiligen Hauptsitz verwendet werden.
Firma	<p>Die dem Geschäftsplan zugeordnete Firma. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen", um eine Firma zu wählen.</p> <p>Dieses Feld kann verwendet werden, wenn eine 1:1-Beziehung zwischen dem Geschäftsplan und einer bestimmten Firma besteht. Wenn dem Geschäftsplan mehrere Firmen zugeordnet sind, verwenden Sie die Schnittmengenentität "Planfirmen", um eine Beziehung herzustellen.</p>
SWOT-Analyse	
Stärken	Wettbewerbsstärken im Hinblick auf die Erreichung dieses Plans. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Schwächen	Wettbewerbsschwächen im Hinblick auf die Erreichung dieses Plans. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Verkaufsprojekte	Mögliche geschäftliche Verkaufsprojekte, die diesem Plan zugeordnet sind. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Gefahren	Mögliche Gefahren mit negativen Auswirkungen auf geschäftliche Verkaufsprojekte, die diesem Plan zugeordnet sind. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)

Feld	Beschreibung
HINWEIS: Die folgenden Felder sind in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar und stehen für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht bereit. Wenn diese Felder nicht zur Verfügung stehen, wenden Sie sich an Ihren Administrator.	
Verantwortlicher für Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, zu der der Verantwortliche für den Geschäftsplan gehört.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die den Geschäftsplan erstellt hat.
Hauptpartnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für den Geschäftsplan trägt.

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne](#) (auf Seite 282)
- [Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage](#) (auf Seite 283)
- [Verwalten von Geschäftsplänen](#) (auf Seite 284)

Zielsetzungen

Verwenden Sie die Seiten "Zielsetzung", um Zielsetzungen für einen Geschäftsplan zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Zielsetzung* ist ein taktisches Ziel, das Sie erreichen möchten, um ein übergeordnetes strategisches Ziel in einem Geschäftsplan zu erreichen. In der Regel erstellen Sie eine Zielsetzung, die mit einem Geschäftsplan zusammenhängt. Während ein Geschäftsplan ein allgemeines Jahresumsatzziel für eine Firma festlegen kann, legt eine Zielsetzung ein taktisches Ziel fest, wie z.B. die Durchführung einer Reihe von Vertriebsanrufen oder das Erreichen einer bestimmten Anzahl neuer Rezepte in einer Arztpraxis. Zielsetzungen stellen eine Zwischenstufe für die Planung dar, die zwischen dem Festlegen übergeordneter strategischer Ziele mit Geschäftsplänen und untergeordneter Planung mit Aktivitäten (einzelne Vertriebsbesuche und -anrufe) und Verkaufsprojekten (einzelne Vertriebsgeschäfte) angesiedelt ist.

Eine Zielsetzung muss keinem Geschäftsplan untergeordnet sein. Organisationen können auch entscheiden, Zielsetzungen anders einzusetzen. Wie Geschäftspläne können Sie auch Zielsetzungen auf Firmen, Personen oder Produkte anwenden. Eine bestimmte Zielsetzung kann über mehrere untergeordnete Zielsetzungen verfügen. Sie können Zielsetzungen für kurzfristige oder langfristige Perioden festlegen. Die Perioden basieren auf unternehmensdefinierten Planungsperioden, in der Regel Monate, Quartale oder Jahre. Zielsetzungen sind nicht so flexibel wie Geschäftspläne. Während sich ein Geschäftsplan auf mehrere Firmen und Personen beziehen kann, kann sich eine Zielsetzung nur auf eine Firma und eine Person beziehen. Ebenso kann sich ein Verkaufsprojekt zwar auf mehrere Geschäftspläne beziehen, jedoch nur auf eine Zielsetzung.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Zielsetzungsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte

"Zielsetzung" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, wenn Sie Zielsetzungen für die benutzerdefinierten Objekte 04-40 bereitstellen möchten.

Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage

Die Zielsetzung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zielsetzungsdatensätzen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Zielsetzung-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Zielsetzung

Sie können eine neue Zielsetzung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zielsetzungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Zielsetzungen](#) (auf Seite 292).

Arbeiten mit Zielsetzungslisten

Im Abschnitt mit den Zielsetzungslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zielsetzungen beschrieben.

Zielsetzungsliste	Filter
Alle Zielsetzungen	Alle Zielsetzungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt geänderte Zielsetzungen	Alle Zielsetzungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Zielsetzungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zielsetzungen" werden die Zielsetzungen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur "Zielsetzung-Homepage"

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zielsetzung-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Zielsetzungen
- Zuletzt geänderte Zielsetzungen
- Meine zuletzt erstellten Zielsetzungen
- Meine zuletzt geänderten Zielsetzungen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Zielsetzung-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der "Zielsetzung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Zielsetzung-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Zielsetzung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Zielsetzungen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die für viele Datensatztypen gelten, finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen](#) (auf Seite 291)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Zielsetzungsseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Zielsetzungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288)
- [Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage](#) (auf Seite 289)
- [Felder für Zielsetzungen](#) (auf Seite 292)

Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen

Sie können die folgenden Datensätze mit einer Zielsetzung verknüpfen, indem Sie Abschnitte zur Detailseite für den Zielsetzungsdatensatz hinzufügen:

- Zielsetzungen
- Verkaufsprojekte
- Aktivitäten

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).

So verknüpfen Sie Datensätze mit einer Zielsetzung

- 1 Klicken Sie auf der Seite mit den Zielsetzungsdetails auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit dem Detaillayout für Zielsetzungen auf die Pfeilschaltflächen, um den Abschnitt für den Datensatz hinzuzufügen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Felder für Zielsetzungen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Zielsetzungen, um eine Zielsetzung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Zielsetzung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Zielsetzungen werden alle Felder für eine Zielsetzung angezeigt.

TIPP: Sie können Zielsetzungen auch auf der Seite "Zielsetzungsliste" und der Seite mit den Zielsetzungsdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Zielsetzungsfelder.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen - Zielsetzungen	
Zielsetzungsname	Der Name der Zielsetzung. (Erforderlich.)
Planname	Der übergeordnete Geschäftsplan, der dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Wählen Sie den Geschäftsplan mit dem Suchsymbol.
Typ	Der allgemeine Zweck der Zielsetzung. Beispiele sind: "Kenntnis", "Ausbildung", "Beziehung", "Neukundenakquisition", "Kundendurchdringung erhöhen", "Produkttest", "Sonderprämie", "Kundenbindung" und "Reaktion Mitbewerber". Wählen Sie den Typ aus der Dropdown-Liste. (Erforderlich.)
Status	Der aktuelle Status der Zielsetzung. Beispiele sind: "Entwurf", "Weitergeleitet", "Endgültig genehmigt", "Aktuell", "Abgelaufen", "Zukunft" und "Zurückgestellt". Wählen Sie den Status aus der Dropdown-Liste. (Erforderlich.)
Firmenname	Die Firma, die dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen.
Personenname	Die Person, die dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Person zu wählen.
Produktname	Das Produkt, das dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um das Produkt zu wählen.
Periode	<p>Eine Periode definiert den Zeitraum, in dem eine Zielsetzung abgeschlossen werden soll. Eine Periodenzielsetzung wird durch die Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens festlegt, die der Unternehmensadministrator definiert. (Erforderlich.)</p> <p>Eine Periode kann einem Geschäftsjahr, einem Geschäftsquartal, einem Geschäftsmonat oder einer Geschäftswoche entsprechen, z.B. Geschäftsquartal 1 2010. Die aufgeführten verfügbaren Perioden hängen vom definierten Geschäftskalender Ihres Unternehmens ab. Weitere Informationen zum Definieren von Geschäftskalendern finden Sie unter Info über Geschäftskalender (auf Seite 1140).</p>

Feld	Beschreibung
	HINWEIS: Sie benötigen die Berechtigung "Periodenadministration verwalten", um eine Periode zu wählen.
Periode: Anfangsdatum	Das Anfangsdatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Anfangsdatum zu wählen.
Periode: Enddatum	Das Enddatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Enddatum zu wählen.
Zielinformationen	
Zielsetzung - Umsatz	Das Umsatzziel für diese Zielsetzung, z.B. 1.000.000.
Währung	Die Währung für den Umsatz (z.B. USD oder EURO). Klicken Sie auf das Währungssymbol, um die gewünschte Währung zu wählen.
Umtauschdatum	Das relevante Datum für die Konvertierung des lokalen Umsatzes in die vom Hauptsitz verwendeten Währungen.
Zielgruppe	Die Zielgruppe oder Organisation für diese Zielsetzung, z.B. auf Kardiologie spezialisierte Arztpraxen.
Zielsetzung - Ziel	Das Ziel oder Ergebnis für diese Zielsetzung, ausgedrückt in Zielsetzungseinheiten, z.B. 1000 für 1000 Kundenanrufe.
Zielsetzungseinheiten	Die Einheit zum Ausdrücken des Zielsetzungsziels, z.B. "Verkaufseinheiten", "Anzahl Anrufe", "Dollar (\$)" usw. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste, um die Zielsetzungseinheit zu wählen.
Zusätzliche Informationen	
Beschreibung	Die Beschreibung der Zielsetzung.
Verantwortlicher	Die Person, die für die Zielsetzung verantwortlich ist. In der Regel ist dies der Ersteller der Zielsetzung. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den Verantwortlichen zu wählen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zielsetzungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288)
- [Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage](#) (auf Seite 289)
- [Verwalten von Zielsetzungen](#) (auf Seite 290)

Planfirmen

Verwenden Sie die Planfirmenseiten zum Erstellen, Aktualisieren und Verfolgen von Planfirmen, die Geschäftsplänen zugeordnet sind. Eine *Planfirma* ordnet Firmen und Geschäftspläne zu. Sie verwenden also Planfirmen, um Firmen Geschäftsplänen zuzuordnen. Mit einer Planfirma kann eine Firma über mehrere Geschäftspläne verfügen (z.B. einen für den allgemeinen Vertrieb und einen für den spezialisierten Vertrieb). Ein Geschäftsplan deckt jedoch mehrere Firmen ab (z.B. alle Firmen in einem bestimmten Gebiet).

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planfirma", sondern ordnen Firmen und Geschäftspläne über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit den Firmendetails einander zu. Andere Benutzer arbeiten möglicherweise lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planfirma".

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Planfirmeninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Planfirma" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Planfirma-Homepage

Die Planfirma-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planfirmen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Planfirma-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Planfirma

Sie können eine neue Planfirma erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planfirmen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Planfirmen](#) (auf Seite 296).

Arbeiten mit Planfirmalisten

Im Abschnitt mit den Planfirmalisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planfirmen beschrieben.

Planfirmaliste	Filter
Alle Planfirmen	Alle Planfirmen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Planfirma ist.
Zuletzt geänderte Planfirmen	Alle Planfirmen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Planfirmen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planfirmen" werden die Planfirmen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Planfirma-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zielsetzung-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planfirmen
- Zuletzt geänderte Planfirmen
- Meine zuletzt erstellten Planfirmen
- Meine zuletzt geänderten Planfirmen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Planfirma-Homepage bereitstellen).

So fügen Sie der Planfirma-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Planfirma-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Planfirma-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Planfirmen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Planfirmenseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planfirmen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planfirmen](#) (auf Seite 294)
- [Arbeiten mit der Planfirma-Homepage](#) (auf Seite 294)
- [Felder für Planfirmen](#) (auf Seite 296)

Felder für Planfirmen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planfirmen, um eine Planfirma hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Planfirma zu aktualisieren.

TIPP: Sie können Planfirmen auch auf der Seite mit der Planfirmaliste und der Seite mit den Planfirmendetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planfirmen.

Feld	Beschreibung
Planfirma - Schlüsselinformationen	
Firma	Die Oracle CRM On Demand-Firma, die diesem Planfirmendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die zugeordnete Firma zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Firmenfeldern finden Sie unter Firmenfelder (auf Seite 219).
Primäre Planfirma	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, welche Firma (falls vorhanden) die primäre Firma ist, die einem Plan zugeordnet ist.
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planfirmendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den zugeordneten Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.)
Firma: Standort	Die Standortinformationen aus dem Feld "Standort" im Firmendatensatz. Hier wird der Typ der Betriebsstätte der Firma an diesem Standort angezeigt, z.B. "Hauptsitz". (Nur Anzeige.)
Firma: Priorität	Die Informationen zur Priorität aus dem Feld "Priorität" im Firmendatensatz. Hier wird die Priorität für die Firma angezeigt, z.B. "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig". (Nur Anzeige.)
Firma: Firmentyp	Die Firmentypinformationen aus dem Feld "Firmentyp" im Firmendatensatz. Hier wird die Beziehung der Firma zu Ihrem Unternehmen angezeigt, z.B. "Interessent", "Kunde", "Partner" oder "Mitbewerber". (Nur Anzeige.)
Firma: Referenz	Die Referenzinformationen aus dem Kontrollkästchen "Referenz" im Firmendatensatz. Hier wird angegeben, ob die Firma als Referenz für potenzielle Kunden oder Vertriebsmitarbeiter verwendet werden kann. (Nur Anzeige.)
Firma: Verantwortlicher	Die Informationen zum Verantwortlichen aus dem Feld "Verantwortlicher" im Firmendatensatz. Hier wird der Aliasname des Verantwortlichen für den Firmendatensatz angegeben. (Nur Anzeige.)

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planfirmen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planfirmen](#) (auf Seite 294)
- [Arbeiten mit der Planfirma-Homepage](#) (auf Seite 294)
- [Verwalten von Planfirmen](#) (auf Seite 295)

Planpersonen

Auf den Seiten für Planpersonen können Sie Personen, die Geschäftsplänen zugeordnet sind, erstellen, aktualisieren und verfolgen. Eine *Planperson* ist ein Datensatz, mit dem Personen Geschäftsplänen zugeordnet werden können. Hierbei kann jede Person mehrere Geschäftspläne haben. Beispiel: Sie können eine Planperson für den allgemeinen Vertrieb und eine Planperson für den spezialisierten Vertrieb haben. Gleichzeitig erlaubt eine Planperson, dass ein Geschäftsplan mehrere Personen abdeckt, z.B. alle Personen in einem bestimmten Gebiet.

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planperson", sondern ordnen Personen und Geschäftspläne über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit den Personendetails einander zu. Andere Benutzer arbeiten möglicherweise lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planperson".

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen für "Plan – Kontakt" nicht umfasst, wird die Registerkarte "Plan – Kontakt" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Planperson-Homepage

Die Planperson-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planpersonen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Planperson-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

Erstellen einer Planperson

Sie können eine neue Planperson erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planpersonen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Planpersonen](#) (auf Seite 300).

Arbeiten mit Planpersonenlisten

Im Abschnitt mit den Planpersonenlisten werden verschiedene gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planpersonen beschrieben.

Planpersonenliste	Filter
Alle Planpersonen	Alle Planpersonen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Planfirma ist.
Zuletzt geänderte Planpersonen	Alle Planpersonen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Änderungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Planpersonen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planpersonen" werden die zuletzt geänderten Planpersonen angezeigt. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Planperson-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Planperson-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planpersonen
- Zuletzt geänderte Planpersonen
- Meine zuletzt erstellten Planpersonen
- Meine zuletzt geänderten Planpersonen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Planperson-Homepage bereitstellen).

So fügen Sie der Planperson-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Planperson-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite der Homepage für Planpersonen die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Planpersonen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Planpersonen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Planpersonenseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planpersonen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planpersonen](#) (auf Seite 298)
- [Arbeiten mit der Planperson-Homepage](#) (auf Seite 298)
- [Felder für Planpersonen](#) (auf Seite 300)

Felder für Planpersonen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planpersonen, um eine Planperson hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Planperson zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Planpersonen werden alle Felder für eine Planperson angezeigt.

TIPP: Sie können Planpersonen auch auf der Seite mit der Planpersonenliste und der Seite mit den Planpersonendetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern.

Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planpersonen.

Feld	Beschreibung
Planperson - Schlüsselinformationen	
Person	Die Oracle CRM On Demand-Person, die diesem Planpersonendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die zugeordnete Person zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Personenfeldern finden Sie unter Personenfelder (auf Seite 236).
Primäre Planperson	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, ob die Person die Hauptperson für den Geschäftsplan ist.
Person: Vorname	Die Informationen aus dem Feld "Vorname" im Personendatensatz. (Nur Anzeige.)
Person: Nachname	Die Informationen aus dem Feld "Nachname" im Personendatensatz. (Nur Anzeige.)
Person: Firma	Die Firma, die der Person zugeordnet ist. (Nur Anzeige.)
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planpersonendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den zugeordneten Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Planpersonen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planpersonen](#) (auf Seite 298)
- [Arbeiten mit der Planperson-Homepage](#) (auf Seite 298)
- [Verwalten von Planpersonen](#) (auf Seite 299)

Planverkaufsprojekte

Verwenden Sie die Planverkaufsprojektseiten zum Erstellen, Aktualisieren und Verfolgen von Geschäftsprojekten, die einem Geschäftsplan zugeordnet sind. Ein *Planverkaufsprojekt* ordnet Verkaufsprojekte und Geschäftspläne zu. Dabei kann ein Verkaufsprojekt mehreren Geschäftsplänen zugeordnet werden, z.B. einem Geschäftsplan für den allgemeinen Vertrieb und einem für den spezialisierten Vertrieb. Ein Geschäftsplan kann sich auf mehrere Verkaufsprojekte gleichzeitig beziehen.

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planverkaufsprojekt", sondern ordnen Verkaufsprojekte und Geschäftspläne über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit

den Verkaufsprojektdetails einander zu. Andere Benutzer arbeiten möglicherweise lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planverkaufsprojekt".

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Planverkaufsprojektinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Planverkaufsprojekt" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage

Die "Planverkaufsprojekt-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planverkaufsprojekten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Planverkaufsprojekt-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen eines Planverkaufsprojekts

Sie können ein Planverkaufsprojekt erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 304).

Arbeiten mit Planverkaufsprojektlisten

Im Abschnitt mit den Planverkaufsprojektlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planverkaufsprojekte beschrieben.

Planverkaufsprojektliste	Filter
Alle Planverkaufsprojekte	Alle Planverkaufsprojekte, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für das Planverkaufsprojekt ist.
Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte	Alle Planverkaufsprojekte mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte" werden die zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte angezeigt. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Planverkaufsprojekt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Planverkaufsprojekt-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planverkaufsprojekte
- Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte
- Meine zuletzt erstellten Planverkaufsprojekte
- Meine zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der "Planverkaufsprojekt-Homepage" bereitstellen).

So fügen Sie der "Planverkaufsprojekt-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Planverkaufsprojekt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Planverkaufsprojekt-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Planverkaufsprojekten

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Planverkaufsprojekten für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Planverkaufsprojektseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planverkaufsprojekten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 301)
- [Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage](#) (auf Seite 302)
- [Felder für Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 304)

Felder für Planverkaufsprojekte

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planverkaufsprojekte, um ein Planverkaufsprojekt hinzuzufügen oder Details für ein vorhandenes Planverkaufsprojekt zu aktualisieren.

TIPP: Sie können Planverkaufsprojekte auch auf der Seite mit der Planverkaufsprojektliste und der Seite mit den Planverkaufsprojektdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planverkaufsprojekte.

Feld	Beschreibung
Planverkaufsprojektinformationen	
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planverkaufsprojektdatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.)

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie unter Geschäftspläne (auf Seite 282).
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt in Oracle CRM On Demand, das diesem Planverkaufsprojektdatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um das zugeordnete Verkaufsprojekt zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Verkaufsprojekten finden Sie unter Verkaufsprojekte (auf Seite 240).
Verkaufsprojekt: Firma	Die Firma, die dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Nur Anzeige.)
Verkaufsprojekt: Abschlussdatum	Das voraussichtliche Abschlussdatum, das dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Nur Anzeige.)
Verkaufsprojekt: Prognose	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, soll das Verkaufsprojekt in die Umsatzprognosenberechnung einbezogen werden. (Nur Anzeige.)
Verkaufsprojekt: Verantwortlicher	Die Informationen aus dem Feld "Verantwortlicher" im Verkaufsprojektdatensatz. Der Verantwortliche ist die Person, die diesem Verkaufsprojekt zugewiesen ist. (Nur Anzeige.)
Verkaufsprojekt: Umsatz	Der potenzielle Umsatz, der dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Nur Anzeige.)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Planverkaufsprojekten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 301)
- [Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage](#) (auf Seite 302)
- [Verwalten von Planverkaufsprojekten](#) (auf Seite 303)

6

Service und Kommunikation

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Informationen zu Kundenservices bereit:

- **Serviceanfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Serviceanfragen von Kunden zu Produkten oder Services zu verwalten.
- **Lösungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Antworten auf häufig auftretende Fragen oder Serviceprobleme zu speichern.
- **Kommunikation.** Verwenden Sie diese Seiten, um Kundeninteraktionen über Ihr Call Center (Oracle Contact On Demand) zu verwalten.

Verwalten von Service und Kommunikation

Führen Sie zum Verwalten von Service und Kommunikation die folgenden Prozesse aus:

- 1 [Erstellen einer Serviceanfrage](#) (auf Seite 307)
- 2 [Bearbeiten einer Serviceanfrage](#) (auf Seite 308)
- 3 [Lösen einer Serviceanfrage](#) (auf Seite 308)
- 4 [Schließen einer Serviceanfrage](#) (siehe "[Abschließen einer Serviceanfrage](#)" auf Seite 308)

Serviceanfragen können aus eingehenden Anrufen vom Kunden oder aus Oracle CRM On Demand empfangenen Kundenanrufen resultieren.

Erstellen einer Serviceanfrage

Führen Sie zum Erstellen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die Kundeninformationen, und dokumentieren Sie das Serviceproblem.
- 2 Verwenden Sie Service-Skripte, um Unternehmensverfahren, wie z.B. die Erkennung und Eskalation von Problemen, einheitlich anzuwenden.

Weitere Informationen zu Skripten finden Sie unter [Verwenden von Serviceanfrageskripten](#) (auf Seite 313).

- 3 Weisen Sie Servicemitarbeitern Serviceanfragen zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 312).

Bearbeiten einer Serviceanfrage

Führen Sie zum Bearbeiten einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Protokollieren Sie die Folgeaktivitätsanrufe.
- 2 Protokollieren Sie die Aufgaben.
- 3 Protokollieren Sie Notizen, um die zum Unterstützen des Kunden eingeleiteten Aktionen zu dokumentieren.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Aktivitäten zu Serviceanfragen finden Sie unter [Erstellen von Aktivitäten](#) (auf Seite 135) und [Felder für Aktivitäten](#) (siehe "[Aktivitätsfelder](#)" auf Seite 161).

Lösen einer Serviceanfrage

Führen Sie zum Lösen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Durchsuchen Sie die Lösungsbibliothek nach Informationen, die Ihnen beim Lösen der Kundenanfrage behilflich sind. Informationen hierzu finden Sie unter [Prüfen von Lösungen](#) (auf Seite 322).
- 2 Verknüpfen Sie die entsprechenden Lösungen mit der Serviceanfrage, und bewerten Sie ihre Nützlichkeit, sodass die Bibliothek ständig überwacht und verbessert werden kann. Informationen hierzu finden Sie unter [Bewerten von Lösungen](#) (auf Seite 323).
- 3 Verwenden Sie vorab erstellte oder benutzerdefinierte Berichte, um die Probleme zu ermitteln. Informationen hierzu finden Sie unter [Ausführen von Berichten](#) (auf Seite 786).
- 4 Leiten Sie sofortige Aktionen zum Beheben der Probleme ein. Wenn Sie keine Lösung finden, fügen Sie der Bibliothek eine neue Lösung hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Lösungen](#) (auf Seite 321).

Abschließen einer Serviceanfrage

Führen Sie zum Abschließen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Dokumentieren Sie die Nachbereitungsaktivitäten.

- 2 Schließen Sie die Serviceanfrage ab, wenn sie gelöst wurde. Informationen hierzu finden Sie unter [Schließen von gelösten Serviceanfragen](#) (siehe "[Schließen der gelösten Serviceanfragen](#)" auf Seite 315).

Serviceanfragen

Verwenden Sie die Serviceanfrageseiten, um Anfragen von Kunden bezüglich Informationen oder Unterstützung aufzuzeichnen, zu verfolgen und zu bearbeiten. Eine *Serviceanfrage* enthält alle relevanten, detaillierten Informationen zu einer bestimmten Serviceaktivität. Sie können die Serviceanfrage auch zur Erfassung von zusätzlichen Informationen, wie z.B. Lösungen oder erforderlichen Aktivitäten zum Lösen der Serviceanfrage, verwenden. Kundenservicemitarbeiter können zentral auf alle relevanten Informationen zu Serviceanfragen zugreifen. Um sicherzustellen, dass in einer Serviceanfrage alle Serviceaktivitäten erfasst sind, werden die Änderungen an Datensätzen über einen Audit Trail verfolgt. Weitere Informationen zum Umgang mit Serviceanfragen finden Sie unter [Verwalten von Service und Kommunikation](#) (auf Seite 307).

Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage

Die Serviceanfragen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Serviceanfragen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Serviceanfragen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte in die Seite einfügen oder aus ihr entfernen.

Erstellen einer Serviceanfrage

Klicken Sie zum Erstellen einer Serviceanfrage im Abschnitt "Meine offenen Serviceanfragen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen zu Serviceanfragen finden Sie unter [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 312) und [Serviceanfragefelder](#) (auf Seite 315).

Arbeiten mit Serviceanfragelisten

Im Abschnitt "Serviceanfragelisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Serviceanfragen beschrieben.

Serviceanfrageliste	Filter
Alle Serviceanfragen	keine
Alle geschlossenen Serviceanfragen	Status = Geschlossen
Alle eskalierten Serviceanfragen	Status = Offen - Eskaliert
Alle offenen Serviceanfragen	Status = Offen, Status = Offen - Eskaliert

Serviceanfrageliste	Filter
Alle kürzlich erstellten Serviceanfragen	Alle Serviceanfragen, sortiert nach Erstellungsdatum
Alle kürzlich geänderten Serviceanfragen	Alle Serviceanfragen, sortiert nach Änderungsdatum
Meine offenen Serviceanfragen	Status = Offen (zeigt Datensätze an, in denen das Feld "Verantwortlicher" Ihren Benutzernamen enthält)
Meine Serviceanfragen	Serviceanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von offenen Serviceanfragen

Der Abschnitt "Meine offenen Serviceanfragen" enthält eine Liste der offenen Serviceanfragen in der Reihenfolge ihrer Erstellung. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die Liste zu erweitern.

Anzeigen von Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben

Der Abschnitt "Serviceanfrage-bezogene Aufgaben" enthält die Ihnen zugewiesenen offenen Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Angezeigt werden die folgenden Informationen.

- **Fälligkeitsdatum.** Von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegtes Datum, an dem die Aufgabe durchgeführt sein muss.
- **Priorität.** Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt wird, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Aufgabenpriorität wird durch Pfeile angegeben: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität, ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.
HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.
- **Betreff.** Titel der Aufgabe. Klicken Sie auf den Link, um die Aufgabe zu überprüfen.
- **Serviceanfrage.** Vom System zugewiesene Nummer zur Identifizierung der Serviceanfrage.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben zu erweitern.

Anzeigen von Berichten zu offenen Serviceanfragen

Der Abschnitt "Analyse offener Serviceanfragen" zeigt Serviceanfrageberichte nach Quelle, Produktbereich, Benutzername oder Priorität an. Sie können auf einen Diagrammabschnitt oder auf ein Tabellenelement klicken, um die Details anzuzeigen. Dann können Sie bestimmen, was zur Lösung der aktuellen Probleme erforderlich ist. Außerdem können Sie die Kategorien in der Dropdown-Liste ändern, wenn Sie die gleichen Daten aus anderer Perspektive anzeigen möchten.

Zum Beispiel haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Ständiges Informieren über offene und eskalierte Serviceanfragen mit dieser Analyse.
- Filtern nach Produktbereich, um zu erkennen, in welchen Bereichen die meisten Anrufe generiert werden.
- Filtern nach Benutzernamen, um zu erkennen, wie die Arbeitsauslastung auf das Team verteilt ist.
- Filtern nach Priorität, um die Stufe der berichteten Serviceprobleme zu erkennen.

Sie können die "Berichte-Homepage" aufrufen, um weitere Typen von Serviceanalysen anzuzeigen.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Serviceanfragen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" beinhaltet, können Sie der "Serviceanfragen-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Serviceanfragebezogene Aufgaben
- Meine aktuellen serviceanfragebezogenen Aufgaben (Aufgaben, die heute fällig sind)
- Weitere Berichtabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtabschnitte für die Anzeige auf Ihrer "Serviceanfragen-Homepage" zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie der "Serviceanfragen-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Serviceanfragen-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Serviceanfragen-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Serviceanfragen

Führen Sie zum Verwalten von Serviceanfragen folgende Aufgaben aus:

- [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 312)
- [Verwenden von Serviceanfrageskripten](#) (auf Seite 313)
- [Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen](#) (auf Seite 313)
- [Eskalieren von Serviceanfragen](#) (auf Seite 314)
- [Schließen der gelösten Serviceanfragen](#) (auf Seite 315)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Anzeigen von Audit Trails für Datensätze](#) (auf Seite 117)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuweisen von Serviceanfragen

Beim Erstellen einer Serviceanfrage ist das Feld "Verantwortlicher" nicht ausgefüllt. Sie können den Verantwortlichen manuell zuweisen. Wenn Ihr Unternehmen den Assignment Manager verwendet, wird der Verantwortliche jedoch beim Speichern des Datensatzes automatisch zugewiesen.

Wenn eine Serviceanfrage bereits zugewiesen wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten, die Anfrage neu zuzuweisen:

- ändern des Namen des Verantwortlichen.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen".
- Löschen des Namen des Verantwortlichen.

Durch die Aktivierung des Kontrollkästchens "Verantwortlichen neu zuweisen" oder durch das Löschen des Namen des Verantwortlichen wird der Assignment Manager angewiesen, die Serviceanfrage erneut zu bearbeiten und den Unternehmensregeln entsprechend neu zuzuweisen.

HINWEIS: Eine Serviceanfrage mit dem Status "Abgeschlossen" wird vom Assignment Manager übergangen und nicht neu zugewiesen.

Der Name im Feld "Verantwortlicher" wird geändert, wenn Sie den Datensatz speichern. Die Bearbeitungszeit für die Neuweisung von Datensätzen kann jedoch je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl neu zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

So weisen Sie eine Serviceanfrage manuell zu

- 1 Suchen von Serviceanfragen.

Weitere Informationen zum Suchen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Setzen Sie auf der Seite "Serviceanfrageliste" den Cursor in das Feld "Verantwortlicher", und klicken Sie anschließend auf das Suchsymbol.
- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach der entsprechenden Person, und klicken Sie auf "Auswählen".

Verwenden von Serviceanfrageskripten

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, um Sie beim Sammeln von Informationen zu Serviceanfragen (Anrufskripte) oder beim Bewerten des Zufriedenheitsgrads von Kunden (Umfragen zur Kundenzufriedenheit) zu unterstützen. Ein Bewertungsskript besteht aus einer Reihe von Fragen, anhand derer Sie Kundendaten sammeln. Ihre Antworten werden ausgewertet, ihnen wird eine Gewichtung zugewiesen und sie werden mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um das entsprechende Ergebnis bzw. die Vorgehensweise festzulegen.

Bevor Sie beginnen. Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#) (auf Seite 1664).

So verwenden Sie ein Serviceanfrageskript

- 1 Wählen Sie die Serviceanfrage aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anrufskripte" oder zum Abschnitt "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" und klicken Sie auf "Hinzufügen".
HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Anrufskripte" oder der Abschnitt "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Sie Ihrem Seitenlayout den entsprechenden Abschnitt hinzu. Diese Abschnitte können Ihrer Seite nur dann hinzugefügt werden, wenn Sie von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet wurden.
- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.
- 4 Wählen Sie im Fenster "Anrufskripte" oder im Fenster "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" die Antworten für die einzelnen Skriptfragen und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Die Seite "Serviceanfragedetails" wird erneut angezeigt. Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen

Sie können Ihren Serviceanfragen vorhandene Lösungen hinzufügen. Weitere Informationen zu Lösungen finden Sie unter [Lösungen](#) (auf Seite 317).

So fügen Sie einer Serviceanfrage eine Lösung hinzu

- 1** Wählen Sie die Serviceanfrage aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2** Blättern Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Lösungen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

Eine Liste mit Lösungen, die genehmigt und veröffentlicht wurden, wird angezeigt.

- 3** Um die Anzahl der angezeigten Lösungen zu beschränken, verwenden Sie die Filteroptionen, um nach Stichwörtern oder Lösungs-IDs zu suchen.

- 4** Klicken Sie auf "Vorschau", um die Details der Lösung anzuzeigen und sicherzustellen, dass Sie sich auf die Probleme des Kunden bezieht.

- 5** Klicken Sie auf den Link "Auswählen" neben der jeweiligen Lösung, die Sie Ihrer Serviceanfrage hinzufügen möchten, und klicken Sie danach auf "OK".

- 6** Ändern Sie den Status der Serviceanfrage in "Offenstehend", bis Sie Ihrem Kunden bestätigen können, dass das Problem gelöst wurde. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- a** Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" in das Feld "Status" und wählen Sie den Status "Offenstehend" aus der Dropdown-Liste.

- b** Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

Eskalieren von Serviceanfragen

Sie können eine Serviceanfrage eskalieren, sodass sie als dringende Angelegenheit hervorgehoben wird.

So eskalieren Sie eine Serviceanfrage

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfrageliste" in das Feld "Status" der Serviceanfrage, die Sie eskalieren möchten.

- 2** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste im Feld die Option "Offen - Eskaliert".

- 3** Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

Anhand Ihrer Unternehmensrichtlinien wird festgelegt, welche Maßnahmen ergriffen werden, wenn eine Serviceanfrage eskaliert wird. Ihr Unternehmensadministrator kann eine Workflow-Regel definieren, die eine E-Mail sendet oder eine Aufgabe generiert, wenn eine Serviceanfrage eskaliert wird.

Sie können eine Filterliste erstellen, um alle eskalierten Serviceanfragen anzuzeigen, auf die Sie zugreifen können.

Schließen der gelösten Serviceanfragen

Nachdem Sie die Anfrage zur Zufriedenheit Ihres Kunden gelöst haben, können Sie die Serviceanfrage schließen.

Hinweis zu Beginn: Zeigen Sie die Seite für Serviceanfragedetails an, um sicherzustellen, dass die Serviceanfrage abgeschlossen ist, indem Sie Folgendes prüfen:

- Sämtliche Aktivitäten sollten über den Status "Abgeschlossen" verfügen, durch den angezeigt wird, dass eine Betreuung des Kunden stattgefunden hat.
- Wenn Ihr Unternehmen Lösungen verwendet, ist die Lösung mit dem Serviceanfragedatensatz verknüpft, wodurch angegeben wird, dass das Problem gelöst wurde.

So schließen Sie eine gelöste Serviceanfrage

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfrageliste" in das Feld "Status" der Serviceanfrage, die Sie schließen möchten.
- 2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste im Feld die Option "Geschlossen".
- 3 Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

Serviceanfragefelder

Verwenden Sie die Seite "Serviceanfrage bearbeiten", um eine Serviceanfrage hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Serviceanfrage zu aktualisieren.

TIPP: Sie können Serviceanfragen auch auf der Seite "Serviceanfrageliste" und der Seite der Serviceanfragedetails bearbeiten. Weitere Angaben zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie in [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

Auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" wird die vollständige Gruppe von Feldern für eine Serviceanfrage angezeigt, wie die folgende Tabelle zeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Personeninformationen	
SA-Nummer	Serviceanfrage-ID. Vom System erstellt.
Firma	Mit der Serviceanfrage verknüpfte Firma.
Person	Mit der Serviceanfrage verknüpfte Person.

Feld	Beschreibung
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer der Person. Wird vom Personendatensatz vererbt.
E-Mail	E-Mail-Adresse der Person. Wird vom Personendatensatz vererbt.
Servicedetailinformationen	
Bereich	Kategorie der Serviceanfrage, z. B. "Produkt", "Installation", "Wartung", "Schulung", "Sonstige".
Grund	Grund für die Serviceanfrage, z. B. "Unklare Anweisungen", "Benutzer benötigt Schulung", "Bekanntes Problem", "Neu", "Sonstige".
Typ	Typ der Serviceanfrage, z. B. "Frage", "Entscheidungsfaktor", "Erweiterungsanfrage", "Sonstige".
Quelle	Übermittlungsmethode, mit der die Serviceanfrage empfangen wird. Beispiele: "Telefon", "Web", "E-Mail", "Fax".
Geändert von	Name der Person, die den Serviceanfragedatensatz erstellt oder zuletzt aktualisiert hat, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Aktualisierung.
Priorität	Anzeige der Priorität, z. B. "1-Sofort", "2-Hoch", "3-Mittel", "4-Niedrig".
Status	Status der Serviceanfrage, z. B. "Offen", "Offenstehend", "Geschlossen", "Offen - Eskaliert", "Storniert". Für manche gefilterten Listen und Berichte wird das Feld "Status" verwendet, um zu bestimmen, welche Serviceanfragen einbezogen werden sollen.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Serviceanfrage. Vom System erstellt.
Geschlossen	Der Status des Datums und der Uhrzeit der Serviceanfrage ändert sich in "Geschlossen". Vom System erstellt.
Verantwortlicher	<p>Aliasname des Datensatz-Verantwortlichen. In der Regel kann der Verantwortliche die Datensatzdetails aktualisieren, den Datensatz an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p>
Verantwortlichen neu zuweisen	<p>Gibt an, dass die Serviceanfrage neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Zuweisungsregeln für Serviceanfragen eingerichtet hat, wird der Assignment Manager durch Auswahl dieses Felds angewiesen, die Serviceanfrage entsprechend dieser Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie dieses Kontrollkästchen markieren, ändert sich der Name im Feld "Verantwortlicher", wenn Sie den Datensatz speichern. Abhängig von der Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens und</p>

Feld	Beschreibung
	der Anzahl der zuzuweisenden Datensätze sowie der aktuellen Systemauslastung kann es etwas Zeit dauern, bis die automatisch ausgeführten Aufgaben abgeschlossen sind, zum Beispiel Senden der Benachrichtigung per E-Mail.
Zusätzliche Informationen	
Thema	Zusammenfassung der Serviceanfrage.
Beschreibung	Weitere Informationen über die Serviceanforderung. Begrenzt auf 16.350 Zeichen.
Fahrzeug	Die Fahrgestellnummer, falls ein Fahrzeug mit der Serviceanfrage verknüpft ist.

Lösungen

Verwenden Sie die Lösungen-Seiten, um Lösungen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Lösungen* enthalten Informationen zum Beheben eines Kundenproblems. Über eine Knowledge Base mit Lösungen haben Ihre Kundenservicemitarbeiter Zugriff auf eine zentrale Knowledge Base, die sie bei der Lösung von Kundenproblemen unterstützt. Darüber hinaus wird die Knowledge Base durch Interaktionen von Benutzern mit Kunden und durch die Erstellung neuer Lösungen ständig erweitert.

In Oracle CRM On Demand wird die Verwendung von Lösungen verfolgt, und Benutzer können Lösungen bewerten. Diese Informationen unterstützen Unternehmen bei der Optimierung von Lösungen und der Identifizierung von Problemen mit Produkten oder Dienstleistungen. Häufig verwendete Lösungen weisen möglicherweise auf einen Produktfehler hin. Schlechte Lösungsbewertungen erfordern möglicherweise eine Optimierung von Lösungen.

Info über das Verwalten von Lösungen

Zum Erstellen und Verwalten einer Lösungswissensdatenbank sollten Sie einen ähnlichen Prozess wie den folgenden implementieren:

- 1 Ein Unternehmensadministrator importiert Ihre vorhandenen Lösungen in die Anwendung (optional).
- 2 Servicemitarbeiter und andere Fachleute fügen Entwurfslösungen hinzu, um den Umfang und die Bandbreite der Wissensdatenbank im Laufe der Zeit zu erweitern.
- 3 Servicemanager überprüfen, genehmigen und veröffentlichen Lösungen.
- 4 Mitarbeiter bewerten vorhandene Lösungen, um sicherzustellen, dass die hilfreichsten Lösungen an erster Stelle stehen.

- 5** Servicemanager überwachen die Lösungswissensdatenbank, um sicherzustellen, dass sie nur gültige und aktuelle Informationen enthält.

Tipps zu bewährten Methoden zum Verwalten Ihrer Lösungswissensdatenbank

Durch eine gut organisierte, durch die Mitarbeiter bewertete Lösungsbibliothek wird dauerhaft eine effizientere Kundenbetreuung sichergestellt. Im Folgenden finden Sie einige Tipps zu bewährten Methoden zum Einrichten und Verwalten Ihrer Lösungswissensdatenbank.

1 – Importieren Ihrer vorhandenen Lösungen

Bevor Sie Lösungen importieren, sollten Sie die Informationen in Ihren vorhandenen Lösungen mit dem Lösungsdatensatz in Oracle CRM On Demand vergleichen. Sie können Felder hinzufügen, umbenennen oder aus dem Datensatz entfernen, um eine Übereinstimmung mit den Informationen, die Sie importieren möchten, zu erzielen.

Als Hilfestellung beim Planen von Änderungen können Sie die Vorlage "Benutzerdefinierte Feldeinrichtung" verwenden, die auf der Tools- und Vorlagen-Seite des Training & Support Centers verfügbar ist. Dieses Dokument hilft Ihnen beim Planen und Verfolgen von besonderen Anpassungen der Anwendung.

2 – Hinzufügen von Entwurfslösungen

Legen Sie Richtlinien für die Erstellung von Lösungsdatensätzen fest, und teilen Sie diese den Mitarbeitern mit, die Entwurfslösungen erstellen, z.B. Servicemitarbeiter, Produkt- oder Serviceexperten. Die Bedeutung des Titelfelds in einem Lösungsdatensatz muss hervorgehoben werden. Hierbei handelt es sich um ein durchsuchbares Feld, das in den meisten Listen- und Suchfenstern für Lösungen angezeigt wird. Aus diesem Grund wird es von Servicemitarbeitern verwendet, um schnelle Lösungen für ihre Fragen und Probleme zu finden.

Wenn ein neuer Lösungsdatensatz erstellt wird, hat er den Status "Entwurf". Entwurfslösungen können nicht zu Serviceanfragedatensätzen hinzugefügt werden und werden erst dann im Suchfenster für Lösungen angezeigt, wenn sie veröffentlicht wurden. Wenn ein Agent also eine Serviceanfrage erstellt und während des Anrufs eine Entwurfslösung eingibt, kann der Agent die Entwurfslösung zur Serviceanfrage hinzufügen, andere Agenten können jedoch erst darauf zugreifen, wenn sie veröffentlicht wurde.

3 – Überprüfen, Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen

Durch den Genehmigungsprozess wird sichergestellt, dass die von Ihnen ermittelten Experten die Möglichkeit bekommen, alle Lösungen zu überprüfen, bevor Sie zur allgemeinen Verwendung durch Ihre Servicemitarbeiter freigegeben werden. Legen Sie Überprüfungs- und Genehmigungsrichtlinien fest, um sicherzustellen, dass alle Lösungen gültig, problemlos zu realisieren und nützlich für die Personen sind, die sie benötigen.

Ihrer Rolle muss die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" zugewiesen sein, um einen Lösungsstatus in "Genehmigt" zu ändern und die Lösung zu veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen](#) (auf Seite 323).

4 – Bewerten von Lösungen

Bitten Sie Ihre Servicemitarbeiter, die verwendeten Lösungen zu bewerten und den Serviceanfragedatensätzen hinzuzufügen. Dies erfolgt problemlos über die Seite "Lösungsdetail", indem Sie auf die Schaltfläche "Lösung bewerten" klicken. Lösungen werden auf einer Skala von 1 – 5 bewertet. Wenn die Lösung höchst effektiv war, bewerten Sie sie mit 5. Wenn sie nicht effektiv oder gültig war, bewerten Sie sie mit 1.

Jedes Mal, wenn eine Lösung bewertet wird, wird deren Bewertungsergebnis erneut berechnet und im Datensatz angezeigt. Wenn Sie Ihre Agenten veranlassen, Lösungen zu bewerten, erhalten Sie Informationen, anhand derer Sie die Qualität Ihrer Wissensdatenbank überwachen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewerten von Lösungen](#) (auf Seite 323).

5 – Überwachen von Lösungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre Lösungswissensdatenbank regelmäßig überwacht wird, damit Ihre Servicemitarbeiter über die besten und aktuellen Informationen und Anweisungen verfügen. Folgendes wird empfohlen:

- Weisen Sie einen Verantwortlichen für bestimmte Bereiche oder Typen von Lösungen zu und beauftragen Sie sie mit der regelmäßigen Überprüfung und Aktualisierung dieser Lösungen. Übertragen Sie diesen Mitarbeitern die Verantwortung für die Genauigkeit und Genehmigung ihres jeweiligen Bereichs.
- Im Laufe der Zeit können Ihre Lösungen veralten. Produktbezogene Lösungen, die nicht mehr unterstützt werden, sind nur ein Beispiel. Erstellen Sie eine Lösungsliste, um die Lösungen zu suchen, indem Sie beispielsweise eine Filterung nach dem Feld "Produkt" durchführen. Verwenden Sie danach die Funktion "Massenaktualisierung", um sie aus den durchsuchbaren Lösungen zu entfernen.
- Löschen Sie keine Lösungen, es sei denn es handelt sich um ein Duplikat. Setzen Sie den Status stattdessen auf "Veraltet". Veraltete Lösungen werden nicht mehr in der Liste angezeigt, wenn Sie eine Lösung suchen, die einer Serviceanfrage hinzugefügt werden soll. Sie können die Listen jedoch weiterhin auf der "Lösungen-Homepage" verwenden, um bei Bedarf darauf zuzugreifen.
- Überprüfen Sie alle Lösungen mit einer niedrigen Bewertung. Um diese zu finden, erstellen Sie eine benutzerdefinierte Liste, die alle veröffentlichten Lösungen mit der Bewertung 1 oder 2 anzeigt.
- Verwenden Sie die vordefinierten Lösungslisten auf der "Lösungen-Homepage", um die am besten bewerteten und am häufigsten verwendeten Lösungen zu überprüfen. Sie erhalten damit einen Hinweis auf die Bereiche, in denen mehr Wissen hinzugefügt und die Bibliothek erweitert werden kann.
- Analysieren Sie abgeschlossene Serviceanfragen regelmäßig auf Trends und ermitteln Sie die Kernproblembereiche, die in der Wissensdatenbank durch weitere Informationen erweitert werden können.

Arbeiten mit der Lösungen-Homepage

Die Lösungen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Lösungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Lösungen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Abschnitte in die Seite einfügen und aus der Seite entfernen.

Erstellen eines Lösungsdatensatzes

Klicken Sie zum Erstellen eines Lösungsdatensatzes im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Lösungen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Lösungsfelder](#) (auf Seite 324).

Arbeiten mit Lösungslisten

Im Abschnitt "Lösungslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Lösungen beschrieben.

Lösungsliste	Filter
Genehmigte Lösungen	Status = Genehmigt
Veröffentlichte Lösungen	Veröffentlicht = Y
Zuletzt erstellte Lösungen	Alle Lösungen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Lösungen	Alle Lösungen, sortiert nach Änderungsdatum
Entwurfslösungen (nur für Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" sichtbar)	Status = Entwurf
Lösungen mit höchster Bewertung	Lösungen mit den höchsten kumulativen Bewertungen aller Benutzer
5 – Häufigste Lösungen	Häufig mit Serviceanfragen verknüpft
Alle Lösungen	Alle Lösungen, alphabetisch nach Lösungstitel geordnet
Meine zuletzt geänderten Lösungen	Alle Lösungen, für die Sie verantwortlich sind, sortiert nach dem Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Lösungen

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Lösungen" sind die zuletzt angezeigten Lösungen enthalten.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Anzeigen der häufigsten Lösungen

Im Abschnitt "Häufigste Lösungen" werden die Lösungen angezeigt, die häufig mit Serviceanfragen verknüpft wurden. Eine hohe Nutzung kann eine Service-Organisation auf gewisse Bereiche hinweisen, deren Produkte und Services den Kunden vor besondere Herausforderungen stellen. Hierauf können Organisationen reagieren, indem sie Service-Mitarbeitern mehr Informationen für die Unterstützung von Kunden bereitstellen oder Kunden direkt mehr Informationen zur Verfügung stellen.

Anzeigen der Lösungen mit höchster Bewertung

Im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" werden die Lösungen aufgelistet, die insgesamt die höchsten Bewertungen von allen Benutzern erhalten haben.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Lösungen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie einige oder alle der folgenden Abschnitte in Ihre "Lösungen-Homepage" einfügen:

- Zuletzt erstellte Lösungen
- Zuletzt geänderte Lösungen
- Meine zuletzt erstellten Lösungen
- Meine zuletzt geänderten Lösungen
- Einen oder mehrere Berichtabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Bericht auf Ihrer "Lösungen-Homepage" bereitstellen.)

Im Folgenden wird das Einfügen von Abschnitten in Ihre "Lösungen-Homepage" beschrieben.

So fügen Sie Abschnitte in Ihre "Lösungen-Homepage" ein

- 1 Klicken Sie auf der "Lösungen-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite für das Layout der "Lösungen-Homepage" auf die Pfeile, wenn Sie Abschnitte hinzufügen oder entfernen und die Abschnitte auf der Seite anordnen möchten.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Lösungen

Führen Sie zum Verwalten von Lösungen folgende Vorgänge aus:

- [Prüfen von Lösungen](#) (auf Seite 322)
- [Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen](#) (auf Seite 323)
- [Bewerten von Lösungen](#) (auf Seite 323)
- [Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung](#) (auf Seite 324)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)

HINWEIS: Zum Aktualisieren von Lösungsdatensätzen muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" verfügen.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Lösungsfelder](#) (auf Seite 324)
- [Berichte](#) (auf Seite 765)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Prüfen von Lösungen

Sie können die häufigsten Lösungen oder die Lösungen mit der höchsten Bewertung prüfen. Sie können auch die vollständigen Informationen für jeden beliebigen Lösungsdatensatz prüfen.

So prüfen Sie die häufigsten Lösungen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf die Registerkarte "Lösungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Häufigste Lösungen" auf den Link "Lösungstitel" für die zu prüfende Lösung.

So prüfen Sie die Lösungen mit höchster Bewertung

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf die Registerkarte "Lösungen".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" auf den Link "Lösungstitel" für die zu prüfende Lösung.

So prüfen Sie Lösungsinformationen

- 1 Wählen Sie die Lösung.
Weitere Anweisungen zur Auswahl von Lösungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Auf der Seite "Lösungsdetails" können Sie den Lösungsdatensatz prüfen.
Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter [Lösungsfelder](#) (auf Seite 324).

Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen

Hinweis zu Beginn.. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" enthalten.

Sie können Lösungen auf Genauigkeit und Vollständigkeit hin überprüfen. Anschließend können Sie den Entwurf genehmigen und intern veröffentlichen. Durch das interne Veröffentlichen einer Lösung steht diese allen Kundenservicemitarbeitern zur Nutzung und zur Verknüpfung mit Serviceanfragen zur Verfügung.

So genehmigen und veröffentlichen Sie eine Lösung

- 1 Klicken Sie auf der "Lösungen-Homepage" auf den Link "Entwurfslösungen".
- 2 Wählen Sie auf der Seite "Lösungsliste" die gewünschte Lösung und klicken Sie danach auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" den Status in "Genehmigt", um die Lösung zu genehmigen.
- 4 Wählen Sie zum Veröffentlichen der Lösung das Kontrollkästchen "Veröffentlicht".
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Bewerten von Lösungen

Sie können die Effizienz einer Lösung beliebig oft bewerten.

So bewerten Sie Lösungsinformationen

- 1 Wählen Sie die Lösung.
Weitere Informationen zur Auswahl von Lösungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Lösungsdetails" auf die Schaltfläche "Lösung bewerten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Lösungsbewertung" eine Bewertung von 1 bis 5 (5 ist die beste Bewertung) aus der Dropdown-Liste.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Aus den einzelnen Benutzerbewertungen wird ein Durchschnittswert berechnet, um zu bestimmen, welche Lösungen im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" auf der Lösungen-Homepage angezeigt werden.

Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Bücher zu einer Lösung hinzufügen. Wenn Sie ein Buch zu einer Lösung hinzufügen, können Sie das Buch ändern oder entfernen. Diese Vorgehensweise geht davon aus, dass der Datensatztyp "Bücher" auf der Seite "Lösung" als zugehöriges Element angezeigt wird. Weitere Informationen zum Anpassen von Informationen zu zugehörigen Elementen finden Sie unter [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (auf Seite 1190).

So fügen Sie ein Buch zu einer Lösung hinzu

- 1 Öffnen Sie die gewünschte Lösung auf der Seite "Lösungsliste".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lösungsdetails" im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchauswahl das Buch, das Sie zu der Lösung hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328).

Lösungsfelder

Verwenden Sie die Seite "Lösung bearbeiten", um eine Lösung hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Lösung zu aktualisieren. Auf der Seite "Lösung bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Lösung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Lösungsdetailinformationen	

Feld	Beschreibung
Lösungs-ID	Eindeutige ID der Lösung. Wird vom System generiert.
Titel	Lösungstitel. Dieses Feld ist auf 100 Zeichen begrenzt und muss ausgefüllt werden.
Status	Status der Lösung, wie etwa "Entwurf", "Genehmigt" oder "Veraltet". Standardwert: "Entwurf". Nur Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" können diese Informationen ändern.
Veröffentlicht	Zeigt an, dass die Lösung für den internen Gebrauch zur Verfügung steht. Nur Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" können diese Informationen ändern.
Lösungsbewertung	Bewertung der Lösung von 1 bis 5 (wobei 5 die beste ist).
Erstellt extern	Alias der Person, die den Lösungsdatensatz erstellt hat, gefolgt von der entsprechenden Datums- und Uhrzeitangabe. Wird vom System generiert.
Geändert extern	Name der Person, die den Lösungsdatensatz erstellt oder aktualisiert hat, gefolgt von der entsprechenden Datums- und Uhrzeitangabe. Wird vom System generiert.
Zusätzliche Informationen	
HINWEIS: Die folgenden Felder sind in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar und stehen für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht bereit. Wenn diese Felder nicht zur Verfügung stehen, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.	
Rechtliche Genehmigung	Gibt an, dass für die Lösung die rechtliche Genehmigung erteilt wurde.
Marketing-Genehmigung	Gibt an, dass für die Lösung die Marketing-Genehmigung erteilt wurde.
Multi-Dateianlage	Gibt an, dass die Lösung aus mehreren digitalen Dateien besteht. Ein bestimmtes Lösungsbild kann aus verschiedenen Dateien für Fotos, Logos und anderen Komponenten eines größeren Bildes bestehen.
Ablaufdatum	Das Datum, ab dem dieser Inhalt nicht mehr in der Übermittlung personalisierter Inhalte (PCD - Personalized Content Delivery) verwendet werden darf. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.
Freigabedatum	Das Datum, ab dem dieser Inhalt in der Übermittlung personalisierter Inhalte verwendet werden darf. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Freigabedatum zu wählen.
Prüfstatus	Gibt an, ob die Lösung richtig angezeigt werden kann. Wenn Benutzer Multimedia- oder Grafikdateien laden, testen sie die Dateien, um sicherzustellen, dass die Dateien richtig angezeigt werden. Die Benutzer setzen außerdem den Prüfstatus auf "Erfolgreich". Folgende Werte sind gültig: Nicht überprüft, Erfolgreich oder Fehler.
PCD-Anhangstyp	Gibt den Typ der angehängten Multimedia- oder Grafikdatei an:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Meldung. Der Inhalt eignet sich für eine Präsentation. ■ Miniaturbild. Der Inhalt ist eine kleinere, komprimierte Version eines größeren Meldungsdatensatzes.
Zugehörige Miniaturansicht	Der Name eines anderen Lösungsdatensatzes, der ein Miniaturbild der Hauptmeldungslösung bereitstellt. Alle Lösungen vom Typ "Meldung" müssen eine entsprechende Lösung vom Typ "Miniaturbild" haben.
Verteilungsmethoden	Wählen Sie "Veröffentlichen", um den Inhalt automatisch an Remote-Benutzer zu verteilen. Die Verteilung hängt von den entsprechenden Berechtigungen der Benutzer ab.
HINWEIS: Die folgenden Felder sind standardmäßig für alle Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.	
FAQ	Häufig gestellte Fragen zur Lösung.
Lösungsdetails	Zusätzliche Informationen über die Lösung.

Kommunikation

Verwenden Sie die Kommunikationsseiten zusammen mit den Abschnitten "Kommunikationstools" und "Sprachsteuerung" in der Aktionsleiste zum Verwalten von Kundeninteraktionen – Telefonanrufe, Sprachnachrichten und E-Mails. Supervisor können Agenten auch überwachen, indem Sie genau diese Bereiche der Anwendung verwenden.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit die Verwendung von Oracle Contact On Demand nicht umfasst, werden die Registerkarte "Kommunikation" und die zugehörigen Unterregisterkarten aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Info über Oracle Contact On Demand

Mithilfe von Oracle Contact On Demand können Kundeninteraktionen unter Verwendung von Telefonanrufen, Sprachnachrichten und E-Mails verwaltet werden. Aufgrund der Integration mit Oracle CRM On Demand werden alle Kundeninteraktionen am selben Speicherort verfolgt und gespeichert, den Ihr Unternehmen auch für die Verwaltung von Personen, Firmen, Lösungen usw. verwendet. Diese Integration ermöglicht die Nutzung der Informationen in der Datenbank Ihres Unternehmens für das Lösen von Kundenproblemen, das Aktualisieren von Personeninformationen und das Analysieren der Daten.

Oracle Contact On Demand ist ein webbasiertes Call Centre, das folgende Kanäle verwendet:

■ Sprache

Oracle Contact On Demand ermöglicht die Sprachkommunikation in Echtzeit und verwendet die Funktion "Skills-Based Routing", um Anrufe an den geeigneten Agenten zu vermitteln. Die in die Benutzeroberfläche integrierte Anrufsteuerung ermöglicht das Empfangen von Anrufen, das Tätigen von ausgehenden (externen) und internen (Agent-zu-Agent-)Anrufen, das Halten von Anrufen, das Beenden von Anrufen (Aufhängen), das Weitervermitteln und das Durchführen von Konferenzen mit Dritten. Diese Funktion bietet folgende Möglichkeiten:

- **Eingehende Anrufe.** Sie können an einem beliebigen Standort über die Oracle Contact On Demand-Benutzeroberfläche eingehende Anrufe entgegennehmen und verwalten, sofern ein Telefon vorhanden ist und Sie bei Oracle Contact On Demand angemeldet sind.
- **Ausgehende Anrufe.** Oracle Contact On Demand unterstützt ausgehende Anrufe zu nationalen und internationalen Standorten. Anrufe können über die Oracle Contact On Demand-Symbolleiste getätigt werden.
- **Anrufsteuerung.** Alle Anrufe werden über die Abschnitte "Kommunikationstools" und "Sprachsteuerungen" in der Aktionsleiste und die untergeordnete Registerkarte "Anrufe" auf der "Kommunikation-Homepage" bearbeitet. Andere dem Anruf zugehörige Informationen (z. B. Name des Anrufers, Telefonnummer und 800-Ziel) werden nur bei entsprechender Konfiguration angezeigt.
- **Interne Anrufe.** Wenden Sie sich an einen anderen bei Oracle Contact On Demand angemeldeten Agenten oder Supervisor, indem Sie den gewünschten Agenten oder Supervisor aus einer Dropdown-Liste der aktiven Benutzer auswählen.
- **Skills-Based Routing.** Telefonanrufe ermöglichen das Weiterleiten von Anrufen an Agenten entsprechend deren Fähigkeiten oder Zuständigkeiten (gemäß der Vorgabe durch die IVR-Tonwahlauswahl des Kunden).
- **Das Fenster "Statistik".** Stellt Echtzeitstatistiken zum Bearbeitungsstatus in der Oracle Contact On Demand-Anwendung bereit. In diesem Fenster werden der aktuelle Status, die in diesem Status verbrachte Zeit, die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange und der Anruf, der sich am längsten in der Warteschlange befindet, angezeigt.
- **Click-to-Dial.** Ausgehende Anrufe werden durch Klicken auf den Telefonnummer-Link auf den Detail- oder Listenseiten getätigt.
- **Supervisor Control.** Supervisor können zuvor aufgezeichnete Telefonanrufe zu Qualitätssicherungszwecken aufzeichnen und abhören. Darüber hinaus können Supervisor die Gespräche von Agenten in Echtzeit mithören und Aktionen wie "Whisper", "Coach", "Join", "Take over" und "Log Agents Out" durchführen.
- **Rückruf.** Für den Fall, dass alle Agenten beschäftigt sind, können Administratoren Oracle Contact On Demand so einrichten, dass Anrufer auf den nächsten verfügbaren Agenten warten können. Alternativ kann der Anrufer einen Rückruf erhalten, sobald ein Agent verfügbar geworden ist. Oracle Contact On Demand weist jedem Anruf einen Platz in der Warteschlange zu. Wenn ein Agent für die Beantwortung des Anrufs verfügbar geworden ist, dann ruft der Call Center-Server den Anrufer automatisch über die jeweilige Kontaktnummer zurück und verbindet den Anrufer mit dem verfügbaren Agenten. Der Agent nimmt den eingehenden Anruf entgegen.
- **Web-Rückrufe.** Ein Web-Rückruf ist einem normalen Rückruf sehr ähnlich, nur gibt der Kunde hier seine Telefonnummer auf einer Unternehmensseite ein, statt das Telefon zu verwenden. Beispiel: Ein potenzieller Kunde besucht den Internetauftritt eines Unternehmens. Auf der Webseite wird der Kunde gebeten, seine Telefonnummer einzugeben, falls er einen Rückruf von einem Agenten erhalten möchte. Diese Funktion muss von einem Oracle Contact On Demand-Administrator für Kunden bereitgestellt werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Web-Rückruf-Funktion finden Sie unter *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.

- **Sprachnachrichten.** Der **Sprachnachrichtenkanal von Oracle Contact On Demand verwendet die Funktion "Skill-Based Routing"**, um Anrufe an Agenten mit entsprechenden Fähigkeiten weiterzuleiten. Die einzelnen Oracle Contact On Demand-Unternehmen legen fest, wann und wie einem Anrufer Sprachnachrichten angeboten werden. Die intelligente Weiterleitungsfunktion von Oracle Contact On Demand ermöglicht eine schnelle Reaktion auf Anrufer, die eine Sprachnachricht hinterlassen. Dies erfolgt mit derselben Qualität und Priorität wie bei herkömmlichen Telefonaten. Agenten können die Meldungen abhören und sie gegebenenfalls anderen Agenten oder Arbeitsgruppen zuweisen. Auf Sprachnachrichten kann über den Aktivitätsdatensatz selbst dann zugegriffen werden, wenn sie bereits nachbereitet wurden. Sprachnachrichten können über einen lokalen Media Player oder ein Telefon wiedergegeben werden.

■ E-Mail

E-Mails werden anhand enthaltener Stichwörtern oder nach bestimmten Fähigkeiten an einen Agenten weitergeleitet. E-Mails können beantwortet, verworfen und einem anderen Agenten oder einer Arbeitsgruppe zugewiesen werden. Die maximale Anzahl der von einem Agenten zu bearbeitenden E-Mails wird begrenzt. Diese Begrenzung kann überprüft werden, indem der Agent in der Leiste "Aktion" auf "Statistik" klickt und die Zeile "Offline-Meldungen" überprüft.

Info über IVR

Den Telefon- und Sprachnachrichtenkanälen liegt IVR (Interactive Voice Response) zugrunde. IVR verwendet die zugrunde liegende Tonwählerkennung und das Skill-Based Routing von Oracle Contact On Demand.

Über die Tonwählerkennung kann IVR einen Anruf entgegennehmen, eine zuvor aufgezeichnete Nachricht abspielen und die Kunden auffordern, die Art der Anfrage anzugeben, und sie an den entsprechenden Agenten weiterleiten (z.B. durch Drücken von 1 für Vertrieb). Wenn Ihr Unternehmensadministrator Bildschirmanzeigen konfiguriert hat, die auf IVR-Prompts basieren, haben die vom Anrufer über das Tonwahltelefon eingegebenen Werte Vorrang vor den Suchkriterien, die unter der Überschrift "Info über den Datensatzabgleich in Oracle Contact On Demand" beschrieben sind. IVR-Prompts unterstützen nur die folgenden Angaben: Serviceanforderungsnummer, Privatnummer der Person und Kampagnen-ID.

Serviceanfragenummern in Oracle CRM On Demand enthalten einen Bindestrich. Wenn jedoch ein Anrufer eine Serviceanfragenummer als Antwort auf einen IVR-Prompt eingeben möchte, müssen Sie den Anrufer bitten, ein Sternchen (*) zur Angabe des Bindestrichs im IVR-Prompt zu verwenden.

HINWEIS: "Person - Telefonnr. (privat)" ist im Standardlayout der Personenseite nicht enthalten.

Info über den Datensatzabgleich in Oracle Contact On Demand

Wenn ein Agent eine Kontaktaufnahme von einem Kunden erhält, dann führt Oracle Contact On Demand die folgenden Schritte aus:

- 1 Durchsuchen der in der Oracle CRM On Demand-Datenbank vorhandenen Datensätze nach entsprechenden Daten zu Personen, Leads, Firmen, Serviceanfragen und Kampagnen.

Bei Anrufen wird nach folgenden Übereinstimmungen gesucht:

- Ursprungs-Telefonnummer (die Telefonnummer, von der aus der Kunde den Anruf tätigt). Diese Informationen werden im Feld "Ursprung" erfasst. In einer Kampagne ist die Ursprungs-Telefonnummer die Kampagnentelefonnummer, die der Kunden anruft.

Bei E-Mails wird nach folgenden Übereinstimmungen gesucht:

- Ursprungs-E-Mail-Adresse. Diese Information wird im Feld "Ursprung" erfasst.

Damit Kampagnendatensätze Felder für Telefonnummer und E-Mail-Adresse enthalten, die zum Suchen nach Übereinstimmungen verwendet werden, muss der Administrator Ihres Unternehmens die Layoutseite der Seite "Kampagnendetails" anpassen, um die Felder "Kampagnen-E-Mail" und "Telefonnummer Kampagne" manuell hinzuzufügen.

In Oracle Contact On Demand werden Serviceanfragen nur mit einer Aktivität verknüpft, wenn für diese Aktivität ein IVR-Prompt eingerichtet wurde. Oracle Contact On Demand sucht beispielsweise nur nach einer übereinstimmenden Privatnummer der Person, wenn der Unternehmensadministrator einen IVR-Prompt konfiguriert hat, der den Anrufer zur Eingabe seiner Privatnummer auffordert. Für den Abgleich mit Privatnummern von Personen muss der Administrator Ihres Unternehmens das Standardlayout der Detailseite einer Person anpassen, um das Feld "Person - Telefonnr. (privat)" aufzunehmen, und es muss eine gültige Privatnummer der Person in das Feld eingegeben werden. Weitere Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).

- 2 Wenn die Suche abgeschlossen ist, wird ein Aktivitätsdatensatz für die Kommunikation erstellt, der mit dem passenden Datensatz verknüpft wird.

Folgende Suchergebnisse sind möglich.

- Wenn eine eindeutige Serviceanforderung gefunden wird, ordnet Oracle Contact On Demand den Aktivitätsdatensatz sowohl dem Serviceanforderungsdatensatz als auch dem primären Konto der Serviceanforderung zu. Oracle Contact On Demand ordnet den Aktivitätsdatensatz auch der Person der Serviceanforderung zu, es sei denn, es wird eine eindeutige Personenübereinstimmung für die Telefonnummer gefunden.
- Wenn eine eindeutige Personenübereinstimmung gefunden wird, ordnet Oracle Contact On Demand den Aktivitätsdatensatz automatisch sowohl der Person als auch dem primären Konto der Person zu.
- Wenn eine eindeutige Lead-Übereinstimmung gefunden wird, ordnet Oracle Contact On Demand den Aktivitätsdatensatz automatisch sowohl dem Lead als auch dem primären Konto des Leads zu.
- Wenn einer eindeutigen Datensatzübereinstimmung kein Konto zugeordnet ist, ordnet Oracle Contact On Demand automatisch das eindeutige Konto zu, das mit der Telefonnummer übereinstimmt, falls eine Telefonnummer vorhanden ist.
- Wenn eine einzelne Übereinstimmung gefunden wird, wird der entsprechende Datensatz angezeigt.
- Wenn für einen bestimmten Datensatztyp mehrere Übereinstimmungen gefunden werden, ordnet Oracle Contact On Demand die Aktivität keinem bestimmten Datensatz für diesen Datensatztyp zu.

HINWEIS: Sie müssen auf einen bestimmten Datensatztyp zugreifen können. Andernfalls kann Oracle Contact On Demand diesem Datensatztyp keine Aktivität zuordnen.

HINWEIS: Wenn ein Agent einen Anruf an einen anderen Agenten weiterleitet, wird eine Aktivität für den Agenten erstellt, an den der Anruf übertragen wurde.

Verwalten des Call Centers

Als Supervisor benötigen Tools und Informationen, mit deren Hilfe Sie Ihr Call Center effektiv betreiben können. Sie müssen darüber informiert sein, wie viele Anrufe, E-Mails und Sprachnachrichten von Ihrem Team bearbeitet werden. Sie müssen folgende Fragen stellen: wie lange dauert die Bearbeitung der einzelnen Interaktionen im Durchschnitt: wie lange warten die Kunden in der Warteschlange: usw. Durch den Zugriff auf Echtzeiteinformationen zu Ihren Vorgängen können Sie Ihr Call Center besser verwalten und Verbesserungsmöglichkeiten für einzelne Agenten ermitteln.

Oracle Contact On Demand Supervisor-Tools

Oracle CRM On Demand und Oracle Contact On Demand verfügen über mehrere Tools, die Sie bei der Verwaltung Ihres Call Centers unterstützen. Jede Kundenkommunikation kann nachverfolgt und mit Kundendatensätzen verknüpft werden. Anhand dieser Nachverfolgungsfunktion wird eine Informationsdatenbank zu Ihren Vorgängen und Kunden erstellt, auf die Sie über Berichte und Analysen zugreifen können. Mithilfe der Tools zur Agentenüberwachung können Sie außerdem die Performance einzelner Agenten verbessern.

Kommunikations-Dashboard

Das Kommunikations-Dashboard zeigt Echtzeitstatistiken zu Ihren Call Center-Warteschlangen an, um die Performance analysieren zu können.

- Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard" und wählen Sie das Kommunikations-Dashboard aus der Dropdown-Liste. Klicken Sie auf "Anzeigen".
- Zeigen Sie die aktuelle Anzahl der Kundeninteraktionen in den einzelnen Kommunikationskanälen an.
- Überprüfen Sie einzelne Arbeitsgruppenstatistiken, um Ihre Call Center-Volumen zu analysieren und Ihre Mitarbeiter zu verwalten.
- Klicken Sie auf den Link "Zusätzliche Berichte", um ein anderes Dashboard auszuwählen und weitere Service- oder Vertriebsanalysen anzuzeigen.

Kommunikationsberichte und -analysen

Die "Berichte-Homepage" enthält Links zu vordefinierten und benutzerdefinierten Analysen, die Sie bei der Verwaltung Ihres Call Centers unterstützen. Überprüfen Sie benutzerdefinierte und vordefinierte Analysen regelmäßig, um Call Center-Trends, potenzielle Risiken und Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln.

Sie können Oracle CRM On Demand Answers verwenden, um angepasste Berichte zum Analysieren der durch Ihre Call Center-Interaktionen generierten Kommunikationsaktivitäten zu erstellen. Gehen Sie beim Erstellen einer benutzerdefinierten Analyse wie folgt vor:

- Verwenden Sie den Berichtsthemenbereich "Aktivitäten", um eine kommunikationsspezifische Analyse zu erstellen.
- Erweitern Sie den Ordner "Aktivität" und anschließend den Ordner "Kommunikation".
- Klicken Sie auf die Namen der Oracle Contact On Demand-Datenspalten, um sie in Ihre benutzerdefinierte Analyse einzufügen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Berichte](#) (auf Seite 765).

Arbeiten mit der Kommunikation-Homepage

Die Kommunikation-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kundeninteraktionen.

Anzeigen von Kundeninteraktionen

Im Abschnitt "Posteingang" werden alle Kundeninteraktionen aufgelistet, die Ihnen aktuell für den Kanal zugewiesen sind, den Sie über die untergeordneten Registerkarten (Anrufe, Sprachnachrichten oder E-Mail) gewählt haben. Eine Beschreibung der Felder (Spalten) finden Sie unter [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 346). Sie können den Zeitraum festlegen, in dem der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen Aktivitäten in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 684).

Arbeiten mit Kommunikationslisten

Im Abschnitt "Kommunikationslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt die Standardlisten für Kommunikationen.

Aktivitätsliste	Anzeigen
Alle abgelaufenen E-Mails	Alle für Sie sichtbaren E-Mails, die länger als 24 Stunden offen sind.
Alle abgelaufenen Sprachnachrichten	Alle für Sie sichtbaren Sprachnachrichten, die länger als 24 Stunden offen sind.
Alle Rückrufe	Alle für Sie sichtbaren Web-Rückrufe und Rückrufe.
Alle E-Mails	Alle für Sie sichtbaren E-Mails.
Alle eingehenden Anrufe	Alle für Sie sichtbaren eingehenden Anrufe.
Alle eingehenden E-Mails	Alle für Sie sichtbaren eingehenden E-Mails.
Alle ausgehenden Anrufe	Alle für Sie sichtbaren ausgehenden Anrufe.
Alle ausgehenden E-Mails	Alle für Sie sichtbaren ausgehenden E-Mails.
Alle Übertragungen	Alle für Sie sichtbaren Übertragungen.
Alle Sprachanrufe	Alle Telefonate.
Alle Sprachnachrichten	Alle Sprachnachrichten.

Aktivitätsliste	Anzeigen
Alle Web-Rückrufe	Alle für Sie sichtbaren Web-Rückrufe.
Mein Kommunikations-Posteingang	Alle Ihnen derzeit zugewiesenen Kundeninteraktionen. In dieser Liste werden keine neuen, nicht abgeschlossenen E-Mails angezeigt.
Mein Posteingang für Anrufe	Ihnen zugewiesene nicht abgeschlossene Anrufe.
Mein Posteingang für Sprachnachrichten	Ihnen zugewiesene nicht abgeschlossene Sprachnachrichten.
Kürzlich abgeschlossene Kommunikationen	Alle zuletzt von Ihnen abgeschlossenen Kommunikationen.
Kürzlich abgeschlossene Anrufe	Die zuletzt von Ihnen abgeschlossenen Anrufe.
Kürzlich abgeschlossene E-Mails	E-Mails, auf die Sie geantwortet haben.
Kürzlich abgeschlossene Sprachnachrichten	Die zuletzt von Ihnen abgeschlossenen Sprachnachrichten.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neue Liste". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt abgeschlossenen Kommunikationen

Im Abschnitt "Kürzlich abgeschlossene Kommunikation" sind die zuletzt abgeschlossenen Interaktionen aufgeführt. Eine Beschreibung der Felder (Spalten) finden Sie unter [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 346).

Klicken Sie zum Erweitern der zuletzt abgeschlossenen Kommunikationen auf "Ganze Liste anzeigen". Diese Liste zeigt jeweils eine ganze Seite von Datensätzen an, in denen Sie seitenweise scrollen können.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Oracle Contact On Demand](#) (auf Seite 326)
- [Verwalten von Oracle Contact On Demand](#) (auf Seite 333)

Verwalten von Oracle Contact On Demand

Führen Sie zum Verwalten von Oracle Contact On Demand die folgenden Aufgaben aus:

- [Vorbereiten der Interaktion mit Kunden](#) (auf Seite 333)
- [Anrufe](#) (auf Seite 337)
- [Deaktivieren der Symbolleiste "Kommunikation" in einer Browsersitzung](#) (siehe "[Deaktivieren der Symbolleiste "Kommunikation" in einer Browser-Sitzung](#)" auf Seite 340)
- [Tätigen von Anrufen](#) (auf Seite 340)
- [Rückrufe \(Web und Telefon\)](#) (auf Seite 342)
- [Sprachnachrichten](#) (siehe "[Sprachnachrichtmeldungen](#)" auf Seite 342)
- [Verarbeiten von E-Mails](#) (auf Seite 344)
- [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 346)
- [Überprüfen Ihrer Statistik](#) (auf Seite 349)
- [Anzeigen der Interaktionsverläufe](#) (auf Seite 350)
- [Überwachen von Agenten](#) (auf Seite 350)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Vorbereiten der Interaktion mit Kunden

Die folgenden Themen enthalten schrittweise Verfahren zur Vorbereitung der Interaktion mit Kunden.

Zugreifen auf Oracle Contact On Demand

Wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden, wird die Registerkarte "Kommunikation" mit Firmen, Personen usw. angezeigt. Sollte dies nicht der Fall sein, gehen Sie wie folgt vor:

- Klicken Sie rechts neben den Registerkarten auf den Pfeil und wählen Sie "Kommunikation" aus der Dropdown-Liste.

HINWEIS: Wenn "Kommunikation" nicht als Option angezeigt wird, müssen Sie diese Registerkarte möglicherweise Ihrem Layout hinzufügen oder sich an Ihren Unternehmensadministrator wenden. Weitere Informationen zum Anzeigen von Registerkarten finden Sie unter [Anzeigen der Registerkarten](#) (siehe "[Anzeigen Ihrer Registerkarten](#)" auf Seite 701).

Aktualisieren Ihrer Telefonnummer

Wenn Sie Telefonate an einem anderen Standort entgegennehmen möchten, müssen Sie Ihre Telefonnummer entsprechend aktualisieren. Die Anwendung leitet Ihre Telefonate an die von Ihnen eingegebene Telefonnummer weiter.

So aktualisieren Sie Ihre Telefonnummer

- 1 Klicken Sie im Feld "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf die Option "Benutzereinstellungen".
- 2 Aktualisieren Sie die "Phone Settings" im Fenster "Konfiguration":
 - **SIP Address.** Protokollstandard für den Empfang von VoIP-Telefonaten. Aktualisieren Sie dieses Feld, wenn Ihr Unternehmen SIP-basiertes VoIP verwendet.
 - **Outside Phone (Remote Extension).** Telefonnummer, an die Oracle Contact On Demand Ihre eingehenden Anrufe weiterleitet. Diese Telefonnummer kann jederzeit aktualisiert werden.
 - **Play Announcement.** Fordert Sie auf, eine Zahl (DTMF-Taste) zu drücken, bevor der Anruf an Sie weitergeleitet wird.

TIPP: Wenn Sie von zu Hause aus arbeiten, können Sie diese Option auswählen. Diese Option verhindert, dass andere Personen, wie beispielsweise Kinder, versehentlich einen Telefonanruf entgegennehmen, der vom Call Center weitergeleitet wurde.

- 3 Klicken Sie auf "OK", um das "Konfiguration" zu schließen.
Die neuen Einstellungen werden sofort wirksam.

Festlegen von Benutzereinstellungen

Um Ihre persönliche Begrüßungsansage zu ändern, bei abgehobenem Hörer zu arbeiten und das Verhalten der Telefonverarbeitung zu ändern, müssen Sie Ihre Benutzereinstellungen aktualisieren.

So legen Sie Ihre Benutzereinstellungen fest

- 1 Klicken Sie im Feld "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf die Option "Benutzereinstellungen".
- 2 Wählen Sie im Fenster "Konfiguration" die gewünschten Einstellungen für "General Phone" und "Voicemail Prompt":

Einstellung	Beschreibung
General Phone	

Einstellung	Beschreibung
Bildschirmanzeige "Eingehender Anruf"	<p>Öffnet automatisch die Seite für "Serviceanfrage", "Kampagne", "Person", "Lead", "Firma" oder "Anruferdetail", wenn Sie einen Anruf entgegennehmen.</p> <p>Die Anwendung durchsucht die Oracle CRM On Demand-Datenbank nach vorhandenen Datensätzen, die mit der Telefonnummer des Anrufers übereinstimmen. Wenn ein Treffer gefunden wird, wird der übereinstimmende Datensatz (Serviceanfrage, Person, Lead oder Firma) angezeigt. In anderen Fällen wird die Seite "Anruferdetails" angezeigt (kein Treffer oder mehrere Treffer). Weitere Informationen zu übereinstimmenden Datensätzen in Oracle CRM On Demand finden Sie unter Informationen zu Oracle Contact on Demand (siehe "Info über Oracle Contact On Demand" auf Seite 326).</p>
Work Off Hook (Disable Dial Tone)	Hält Ihre Leitung frei, nachdem der erste Anruf angenommen wurde, so dass Sie den Hörer nicht abnehmen müssen, um ein Gespräch entgegenzunehmen. Stattdessen können Sie den Abschnitt "Sprachsteuerung" in der Aktionsleiste verwenden, um einen Anruf entgegenzunehmen.
Automatic Call Acceptance	(Nur beim Arbeiten mit abgehobenem Hörer verfügbar). Nimmt eingehende Anrufe automatisch entgegen, sodass Anrufer mit Ihnen verbunden werden, ohne dass Sie zusätzliche Schritte ausführen müssen. Der Agent wird über ein akustisches Signal darauf hingewiesen, dass ein Anrufer in der Leitung ist.
Phone Settings	Weitere Informationen zu den Optionen von "Phone Settings" finden Sie unter "Aktualisieren Ihrer Telefonnummer" weiter oben.
Voicemail Prompt	
Agent Name Prompt Wav File	Aufzeichnung, in der Ihr Name genannt wird.
Voicemail Greeting prompt Wav File	Ansage, die abgespielt wird, wenn ein Anruf an Ihre Sprachnachricht weitergeleitet wird.
Welcome Prompt Wav File	Ansage, die abgespielt wird, wenn ein Kunde an Ihre Telefonnummer weitergeleitet wird.
Record a personalized prompt	Zeichnet eine persönliche Nachricht auf. Diese Eingabeaufforderung wird verwendet, um Anrufer automatisch zu begrüßen, wenn die Funktion "Play Greeting" von Ihrem Administrator aktiviert wurde.

Prüfen des Oracle Contact On Demand-Posteingangs

Im Abschnitt "Posteingang" (in der Registerkarte "Kommunikation") werden die in Bearbeitung befindlichen kanalspezifischen Interaktionen aufgelistet, die Ihnen über die ausgewählten untergeordneten Registerkarten

(Anrufe, Sprachnachrichten oder E-Mail) zugewiesen wurden. Oracle Contact On Demand betrachtet diese Kommunikationen so lange als aktiv, bis Folgendes eintritt:

- **Telefonanrufe.** Sie werden nachbereitet, wenn der Anruf beendet ist. Im Nachbearbeitungsformular wird automatisch der Status "Abgeschlossen" angezeigt. Um den Status "Abgeschlossen" auf die Aktivität anzuwenden, klicken Sie im Nachbereitungsbildschirm auf "Speichern". Um den Status "In Bearbeitung" der Aktivität beizubehalten, klicken Sie auf "Abbrechen". Sobald der Anruf nachbearbeitet wurde, wird er nicht mehr im Posteingang angezeigt.
- **Sprachnachrichten.** Sie müssen die Option "Nachbereitung" manuell auswählen, nachdem Sie eine Sprachnachricht ausgewählt haben. Das Nachbereitungsformular zeigt automatisch den Status "Abgeschlossen" an. Sobald die Sprachnachricht nachbearbeitet wurde, wird sie nicht mehr im Posteingang angezeigt.
- **E-Mails.** Sie können E-Mails beantworten, neu zuweisen oder verwerfen (Beispiel: Junk-E-Mails). Wenn Sie auf eine E-Mail antworten, wird das Fenster für die Nachbereitung automatisch angezeigt, und der Agent kann zusätzliche Informationen unter "Abgeschlossene E-Mail-Aktivität" eingeben.

Nachdem die E-Mail neu zugewiesen wurde bzw. nachdem das System eine E-Mail automatisch neu zugewiesen hat, weil sie nicht schnell genug von einem Agenten beantwortet wurde, wird die E-Mail nicht mehr im Posteingang des Agenten angezeigt.

HINWEIS: E-Mail-Aktivitäten werden erst in Oracle CRM On Demand gespeichert, wenn sie beantwortet und ihnen im Zuge der Nachbereitung der Status "Abgeschlossen" zugewiesen wurde. Ihr Unternehmensadministrator kann Oracle Contact On Demand auch so konfigurieren, dass eine Aktivität automatisch nachbereitet wird, ohne dass ein Nachbereitungsfenster in Oracle Contact On Demand angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 346).

Festlegen des eigenen Status auf "Verfügbar"

Um neue Interaktionen in Form von Anrufen und Sprachnachrichten empfangen zu können, muss Ihr Status auf "Verfügbar" gesetzt sein. Sie können E-Mail-Interaktionen empfangen, wenn Ihr Status "Verfügbar" lautet. Je nachdem, welche Einstellungen Ihr Administrator vorgenommen hat, kann sich Ihr Status in "Verfügbar" ändern, sobald Sie sich bei der Anwendung anmelden. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen Sie Ihren Status manuell in "Verfügbar" ändern.

Wenn Ihr Status "Verfügbar" ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können eine oder mehrere neuer Kundenkommunikationstypen empfangen, die Ihnen zugewiesen wurden (Telefonate, E-Mails, Sprachnachrichten). Typ und Anzahl der Kommunikationen sind je Einstellungen des Administrators unterschiedlich.
- Anzeigen von Daten, die sich auf eingehende Interaktionen beziehen, in der Aktionsleiste.

So setzen Sie den eigenen Status für Telefonanrufe auf "Verfügbar"

- Klicken Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf die Option "Nicht verfügbar".
Der Status "Nicht verfügbar" wird in "Verfügbar" geändert.

Anrufe

Wenn Sie für die Arbeit verfügbar sind, können Sie Anrufe von Kunden entgegennehmen. Je nach den Weiterleitungskriterien Ihres Unternehmens erhalten Sie Anrufe anhand Ihrer Qualifikation, Ihrer Arbeitsgruppe oder anhand anderer Kriterien.

Sie können den Zeitraum festlegen, in dem der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen Anrufe in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 684).

Zusätzlich sucht die Anwendung nach übereinstimmenden Datensätzen für den Anruf und zeigt diese an. Wenn keine - oder mehrere - Datensätze mit dem eingehenden Anruf übereinstimmen, wird das Fenster "Anruferdetails" angezeigt. Weitere Informationen zum entsprechenden Ablauf finden Sie unter [Info über Oracle Contact On Demand](#) (auf Seite 326).

Wenn Sie Ihren Status in "Nicht verfügbar" ändern, können Ihnen trotzdem E-Mails zugewiesen werden. Es können Ihnen keine anderen Kommunikationen wie Anrufe oder Sprachnachrichten zugewiesen werden. So haben Sie die Möglichkeit, nicht verfügbar zu sein, während Sie andere Aufgaben erledigen (z. B. das Abschießen und Bereinigen vorhandener Nachrichten). Wenn Sie sich auf "Nicht verfügbar" setzen, dann verhindern Sie, dass Sie Anrufe verpassen, während Sie beispielsweise andere Aufgaben ausführen. Alternativ können Sie das Verpassen von Anrufen verhindern, indem Sie zwei Browsersitzungen mit identischen Benutzer-IDs ausführen und dabei in einer Sitzung die Symbolleiste "Kommunikation" offen lassen und diese in der anderen schließen. Verwenden Sie die erste Browsersitzung, um Anrufe entgegenzunehmen, und führen Sie in der anderen Browsersitzung andere Aktivitäten aus.

So nehmen Sie einen Anruf entgegen

- Wenn Ihnen eine neue Kommunikation zugewiesen wird, nehmen Sie den Anruf an.

Wenn Oracle Contact On Demand zur Anzeige von Bildschirmmeldungen konfiguriert wurde, dann zeigt es passende Datensätze aufgrund der Suche nach den folgenden Daten an (in dieser Reihenfolge):

- Serviceanfrage
- Kampagne
- Person
- Lead
- Firma

HINWEIS: Sie müssen zusätzliche Konfigurationsaufgaben für Oracle Contact On Demand durchführen, wenn die Anwendung nach Daten suchen soll, die vom Anrufer als Antwort auf einen IVR-Prompt eingegeben wurden, d.h. Serviceanfragenummer, Privatnummer der Person oder Kampagnen-ID.

Wenn Ihr System nicht zur Anzeige von Bildschirmmeldungen konfiguriert ist, können Sie auf den blinkenden Hinweis "Eingehender Anruf" klicken, um direkt zur Seite "Anruferdetails" zu navigieren.

Wenn Sie den Anruf annehmen, wird die Anrufsteuerung aktiviert.

TIPP: Wenn eine Bildschirmmeldung für einen eingehenden Anruf angezeigt wird, während Sie einen Datensatz bearbeiten, gehen alle nicht gespeicherten Daten für diesen Datensatz verloren. Es wird empfohlen, zwei Browsersitzungen mit identischen Benutzerzugangsdaten auszuführen und dabei in einer Sitzung die Symbolleiste "Kommunikation" offen zu lassen und diese in der anderen zu schließen.

Verwenden Sie den ersten Browser für eingehende Anrufe und den zweiten Browser für alle anderen Aktivitäten.

So legen Sie auf

- Legen Sie den Hörer auf, oder klicken Sie in der Leiste "Aktion" im Abschnitt "Sprachsteuerung" auf "Auflegen".

Nach dem Ende eines Anrufs wird das Nachbearbeitungsformular angezeigt, in dem Sie Informationen zum Anruf verfolgen können. Ihr Administrator richtet möglicherweise eine zeitbasierte Nachbearbeitung ein, damit Sie die Arbeit nach dem Anruf abschließen können. Weitere Informationen zum Nachbereiten von Aktivitäten finden Sie unter [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 346).

So setzen Sie einen Anruf auf Halten

- Klicken Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Anrufs in der Leiste "Aktion" unter "Sprachsteuerung" auf "Halten".

Durch das Halten eines Anrufs wird dieser geparkt und die Kommunikation mit dem Anrufer unterbrochen. Der Status des Anrufs (d. h. "Gehalten") wird in der Aktionsleiste angezeigt.

So nehmen Sie die Sprachkommunikation wieder auf

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Halten".

So leiten Sie einen Anruf weiter

- 1 Klicken Sie in der Leiste "Aktion" unter "Sprachsteuerung" auf "Transfer".
- 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste die gewünschte Option aus.
- 3 Führen Sie im Fenster "Weiterleiten" entsprechend Ihrer Auswahl einen der folgenden Schritte durch:

Option	Vorgehensweise
--------	----------------

Option	Vorgehensweise
Agent	<p>1. Wählen Sie einen Agenten aus.</p> <p>TIPP: Mithilfe des entsprechenden Feldes können Sie in der Liste nach dem Agenten suchen.</p> <p>HINWEIS: Für die Anrufweiterleitung an einen Agenten ist es nicht erforderlich, dass dieser bei der Anwendung angemeldet oder für Anrufe verfügbar ist.</p> <p>2. Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Blind Transfer. Leitet den Anruf an einen anderen Agenten weiter und trennt Sie von dem Anruf. ■ Angekündigter Transfer. Leitet den Anruf weiter. Sie haben die Möglichkeit, dem Agenten den Anruf anzukündigen. Der Kunde kann die Ankündigung nicht mithören. ■ Konferenz. Leitet den Anruf weiter. Sie und der Kunde bleiben in der Leitung, und eine weitere Person nimmt am Telefonat teil. <p>TIPP: Wenn Sie auf den Agentennamen doppelklicken, wird der Anruf als Blind Transfer weitergeleitet.</p> <p>3. Wenn der Agent nicht abnimmt, können Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt im Abschnitt "Sprachsteuerung" auf "Transfer abbrechen" klicken. Dadurch wird der Anruf des Kunden gehalten, und Sie erlangen die Steuerung zurück. Um die Verbindung mit dem Anrufer wiederherzustellen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Halten".</p>
Gruppe	<p>Wählen Sie aus der Gruppenliste Ihres Unternehmens die Fähigkeitsgruppe aus, und klicken Sie auf "Transfer", oder doppelklicken Sie auf den Gruppennamen.</p> <p>Für die Anrufweiterleitung an eine Fähigkeitsgruppe muss keiner der Agenten angemeldet sein.</p> <p>TIPP: Um in der Liste eine Gruppe zu finden, können Sie das Feld "Gruppen suchen" verwenden.</p>
Telefonnr.	<p>4. Geben Sie in das entsprechende Feld die Telefonnummer ein.</p> <p>Hierbei kann es sich um ein Telefon innerhalb oder außerhalb des Unternehmens handeln.</p> <p>5. Klicken Sie auf "Konferenz", "Angekündigter Transfer" oder "Blind Transfer", um die Weiterleitung abzuschließen.</p>
Sprachnachricht	Sendet den Anruf an den Sprachnachrichteneingang des Agenten.

1 Geben Sie in das Formular "Nachbereitung" die entsprechenden Informationen ein.

HINWEIS: Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, endet der Anruf zwischen Ihnen und dem Anrufer, und das Formular "Nachbereitung" wird angezeigt.

So stellen Sie die Verbindung zum Anrufer wieder her

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Transfer abbrechen" und anschließend auf "Halten".

HINWEIS: Diese Option ist für angekündigte Transfers oder Konferenztransfers verfügbar.

Deaktivieren der Symbolleiste "Kommunikation" in einer Browser-Sitzung

Wenn Sie mehrere Browsersitzungen in Oracle CRM On Demand verwenden, um mit einem Kunden zu sprechen und gleichzeitig Details in ein Formular (Beispiel: eine Serviceanfrage) einzugeben, können Sie die Kommunikationstools in einer Oracle CRM On Demand-Browsersitzung deaktivieren. Mit dieser Funktion können Sie die in das Formular eingegebenen Details speichern. In der zweiten Oracle CRM On Demand-Browsersitzung können Sie die Kundenkommunikation mithilfe der Kommunikationstools verwalten.

HINWEIS: Deaktivierte Kommunikationstools bleiben in der Browsersitzung so lange deaktiviert, bis Sie sich bei Oracle CRM On Demand ab- und anschließend wieder angemeldet haben. Das Browserfenster muss nicht geschlossen werden.

So deaktivieren Sie die Symbolleiste "Kommunikationstools" in Browser-Sitzung 1

- 1 Klicken Sie von der Aktionsleiste aus auf die Schaltfläche X in der Titelleiste für den Bereich Kommunikationstools.

TIPP: Bewegen Sie den Zeiger über die Schaltfläche, um einen Quickinfo-Text zur Funktion der Schaltfläche anzuzeigen.

Wenn Sie auf die Schaltfläche zum Deaktivieren der Symbolleiste "Kommunikation" klicken, werden Sie aufgefordert, diesen Vorgang zu bestätigen.

- 2 Klicken Sie auf OK, um die Symbolleiste "Kommunikation" zu deaktivieren

HINWEIS: Wenn Sie die Symbolleiste "Kommunikation" deaktiviert haben, können Sie die Schaltflächen "Verwerfen", "Nachbereitung", "Neu zuweisen", "E-Mail öffnen" oder die Oracle Contact On Demand-Anhänge aus der Browsersitzung nicht verwenden (z.B. zur Anzeige der Interaktionshistorie von einer Besuchsdetailseite aus). Sie können sich erneut bei Oracle CRM On Demand anmelden, um die Symbolleiste "Kommunikation" zu aktivieren.

Tätigen von Anrufen

Von Oracle Contact On Demand aus können Sie externe Anrufe bei Kunden oder interne Anrufe bei anderen Agenten oder Administratoren tätigen.

Alle Agenten verfügen standardmäßig über zwei getrennte Telefonleitungen, wodurch eingehende Anrufe über die eine Leitung empfangen werden und ausgehende Anrufe über die andere getätigt werden können. Beispielsweise benötigt Ihr Kunde Informationen, die Sie nicht bereitstellen können. Sie können das Gespräch mit dem Kunden auf Halten setzen, auf die zweite Leitung klicken, um sie zu aktivieren, danach auf "Wählen" klicken, um jemanden anzurufen und die erforderlichen Informationen einzuholen. Nachdem Sie die

Informationen erhalten haben, können Sie den zweiten Anruf beenden und das Kundengespräch auf der ersten Leitung fortsetzen.

Durch die Tätigkeit eines externen Anrufs wird für den Anruf in Oracle CRM On Demand automatisch ein Aktivitätsdatensatz erstellt, wenn diese Option nicht vor dem Tätigen des Anrufs deaktiviert wird. Durch die Protokollierung der ausgehenden Anrufe sparen Sie Zeit beim Verfolgen Ihrer täglichen Aktivitäten und ermöglichen Managern die Erfassung der Produktivität der Agenten.

So tätigen Sie einen externen Anruf

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf die Option "Wählen".

HINWEIS: Standardmäßig ist das Kontrollkästchen für die Protokollierung von Aktivitäten markiert.

- 2 Anschließend können Sie folgendermaßen vorgehen:

- Wählen Sie eine Nummer aus der Liste "Recently Dialed" und klicken Sie auf "Call".

HINWEIS: Diese zuletzt angerufenen Nummern beziehen sich auf die aktuelle Session. Wenn Sie sich abmelden, wird diese Liste gelöscht.

- Geben Sie die Telefonnummer ein und klicken Sie auf "Call".

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Search Agents", wählen Sie den entsprechenden Agenten aus der Liste und klicken Sie auf "Dial".

TIPP: Mithilfe des entsprechenden Feldes können Sie in der Liste nach dem Agenten suchen.

- 3 Nehmen Sie Ihr Gespräch entgegen.

Oracle Contact On Demand ruft dann die eingegebene Zieltelefonnummer an.

So tätigen Sie einen externen Anruf mit "Klicken/Wählen"

- 1 Navigieren Sie auf der Detail- oder Listenseite einer Person zu den Detailinformationen der Person.

Wenn die Nummer der Person als Hyperlink angezeigt wird, können Sie auf diesen klicken, um die Nummer zu wählen.

HINWEIS: Systemadministratoren können das System anpassen und Felder sowie ihre Eigenschaften ändern. "Klicken/Wählen" funktioniert bei diesen Feldern möglicherweise nicht.

- 2 Klicken Sie auf den Link der Telefonnummer, die gewählt werden soll.

Das Dialogfeld mit der zu whlenden Nummer wird angezeigt.

HINWEIS: Die Telefonnummer in diesem Dialogfeld ist schreibgeschützt. Um dieses Dialogfeld zu deaktivieren, navigieren Sie zu "Meine Einstellungen", "Persönliches Profil" und dann "Mein Profil", und heben Sie die Auswahl des Kontrollkästchens "Click-to-Dial-Fenster anzeigen" auf. Sie müssen sich ab- und wieder anmelden, damit diese Änderung wirksam wird.

- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Call", um den ausgehenden Anruf zu tätigen.

Oracle Contact On Demand ruft dann die ausgewählte Zieltelefonnummer an.

So tätigen Sie einen internen Anruf

Ein interner Anruf kann zu jedem Agenten oder Supervisor getätigt werden. Deren Status wird in der Liste der Benutzer mit dem jeweiligen Namen und der Zielrufnummer angezeigt (d. h. aktueller Standort). Wenn ein Agent angerufen wird, klingelt dessen Telefon, und zwar unabhängig davon, ob der Agent angemeldet ist oder nicht.

Rückrufe (Web und Telefon)

Oracle Contact On Demand bietet Web-Rückruf- und Rückruf-Funktionen, die vom Administrator eingerichtet werden müssen:

- **Web-Rückrufe.** Kunden können auf ein Formular auf der Website des Unternehmens zugreifen, um einen Rückruf zu planen.
- **Rückrufe.** Kunden können einen Rückruf über das Telefonmenü anfordern, wenn sie das Call Center kontaktieren.

Wenn eine Rückrufanforderung über eine Webseite oder das Telefonmenü gesendet wird, wird der Rückruf an einen verfügbaren Agenten mit den entsprechenden Fähigkeiten weitergeleitet. Diesem Agenten wird ein blinkender Hinweis angezeigt und die Anrufschnittflächen werden aktiviert.

So akzeptieren Sie einen Rückruf

- Klicken Sie auf "Answer", wenn die Warnanzeige in der Aktionsleiste blinkt.

Wenn Sie den Rückruf annehmen, wird der Anruf an Sie weitergeleitet. Ihr Telefon klingelt, und wenn Sie den Anruf annehmen, wird der Kunde, der den Rückruf angefordert hat, angerufen. Wenn Sie einen Web-Rückruf annehmen, werden im Dialogfeld "Web-Rückruf" Informationen angezeigt, die der Anrufer im Formular für Web-Rückrufe eingegeben hat.

HINWEIS: Für Web-Rückrufe wird die Oracle Contact On Demand-Detailseite nicht angezeigt. Die Aktivitätsdatensätze werden jedoch automatisch mit passenden Datensätzen verknüpft.

Sprachnachrichtmeldungen

Bei Sprachnachrichtmeldungen kann es sich entweder um persönliche oder um ACD-Meldungen handeln. ACD-Meldungen sind Sprachnachrichten, die für das Call Center des Unternehmens hinterlassen werden. Diese Sprachnachrichtmeldungen werden anhand des vom Administrator eingerichteten Anruflusses weitergeleitet und den Agenten je nach Fähigkeiten und Verfügbarkeit zugewiesen.

Sprachnachrichtmeldungen können einem anderen Agenten, Supervisor oder einer Fähigkeitsgruppe neu zugewiesen werden. Wenn eine Sprachnachricht neu zugewiesen wird, erfolgt entsprechend des vom Administrator eingerichteten Arbeitsablaufs eine erneute Weiterleitung. Neu zugewiesene Sprachnachrichten wechseln den Eigentümer.

Wenn sich in Ihrer Warteschlange eine Sprachnachricht befindet, blinkt für einige Sekunden in der Leiste "Aktion" im Abschnitt "Kommunikationstools" der Hinweis "Eingehende Sprachnachricht". Der Datensatz wird auch auf der "Kommunikation-Homepage" oben in Ihrem Posteingang, in der untergeordneten Registerkarte "Sprachnachrichten", angezeigt.

Sie können festlegen, für welchen Zeitraum der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen Sprachnachrichten in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 684).

Sie können eine Sprachnachricht jederzeit abhören. Das Abspielen der Sprachnachricht hat keine Auswirkungen auf Ihre Verfügbarkeit für die Annahme von Anrufen. Das Abhören der Sprachnachricht mit dem Telefon hat jedoch Auswirkungen auf Ihre Verfügbarkeit.

HINWEIS: Sprachnachrichten können nicht gelöscht werden.

So hören Sie eine Meldung ab (neu oder bereits wiedergegeben)

- 1 Klicken Sie im Posteingang auf den Link "Betreff" für die Sprachnachrichtmeldung.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Sprachnachrichten" auf die Schaltfläche "Sprachnachrichten abhören".

Die Sprachnachricht wird über den lokalen Media Player wiedergegeben.

TIPP: Wenn beim Abhören aufgezeichneter Nachrichten Probleme auftreten, können Sie versuchen, den Standard-Media Player Ihres Rechners zu ändern.

So hören Sie eine Meldung mit dem Telefon ab (neu oder bereits wiedergegeben)

- 1 Klicken Sie im Posteingang auf den Link "Betreff" für die Sprachnachrichtmeldung.
 - 2 Klicken Sie auf der Seite "Sprachnachrichten" auf die Schaltfläche "Sprachnachrichten abhören".
- Das Telefon des Agenten klingelt und gibt die Sprachnachricht über das Telefon wieder.

So weisen Sie die Sprachnachricht neu zu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Sprachnachrichten" auf "Neu zuweisen".
- 2 Klicken Sie im angezeigten Fenster auf "Agent" oder "Gruppe".
- 3 Wählen Sie im Fenster "Transfer" eine Gruppe oder einen Agenten aus.

Wenn Sie auf "Agent" klicken, wird eine Liste aller Agenten mit deren jeweiligem Status angezeigt. Die folgende Liste beschreibt die verschiedenen Statusmöglichkeiten für Agenten:

- **Verfügbar.** Der Agent hat in der Leiste "Kommunikationstools" den Status "Verfügbar".
- **In der Pause.** Der Agent hat in der Leiste "Kommunikationstools" den Status "Nicht verfügbar".
- **Belegt..** Der Agent ist aktuell mit einer anderen Interaktion beschäftigt und nicht verfügbar.
- **Abgemeldet.** Der Agent ist nicht beim Kommunikationsserver angemeldet. Diese Information ist nicht mit dem Status des Agenten in Oracle CRM On Demand verbunden.
- **ACD E-Mail.** Der Agent bearbeitet aktuell eine E-Mail.
- **Nachbearbeitung.** Der Agent bearbeitet aktuell ein Nachbearbeitungsformular.

- 4 Klicken Sie auf "Transfer".

Verarbeiten von E-Mails

E-Mails werden anhand von Fähigkeiten, Verfügbarkeit oder Stichwörtern an Agenten weitergeleitet. Wenn eine E-Mail an Sie weitergeleitet wurde, blinkt in der Aktionsleiste im Feld "Kommunikationstools" ein Hinweis auf eine eingehende E-Mail. Der Datensatz wird auch auf der "Kommunikation-Homepage" oben in Ihrem Posteingang, in der untergeordneten Registerkarte "E-Mail", angezeigt.

Sie können den Zeitraum festlegen, in dem der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen E-Mails in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 684).

In der Regel werden alle E-Mails beantwortet. Wenn Sie jedoch E-Mails erhalten, die Sie nicht beantworten möchten (z.B. Junk-E-Mails), können diese verworfen werden. Verworfen E-Mails werden ohne Antwort nachbereitet, und es wird keine abgeschlossene E-Mail-Aktivität erstellt. Sie können jedoch bei Bedarf eine E-Mail-Aktivität für verworfene E-Mails erstellen. Nicht abgeschlossene E-Mail-Antworten können gespeichert werden, indem Sie auf "Als Entwurf speichern" klicken. Solche E-Mail-Antworten werden im Ordner "Entwürfe" gespeichert. Verworfen und gesendete E-Mails können nicht bearbeitet werden.

Der Administrator konfiguriert außerdem die Einstellungen für die maximale Anzahl zu erhaltender E-Mails. Diese Informationen werden im Fenster "Statistik" in der Zeile "Offline-Meldungen" als "x/y" angezeigt, wobei "x" die Anzahl der Ihnen derzeit zugewiesenen Meldungen und "y" die zulässige Höchstzahl angibt.

Hinweis: Wenn ein Agent eine E-Mail empfängt, bleibt der Status "Verfügbar" bestehen.

So lesen Sie eine neue E-Mail

Um auf eine neue E-Mail zugreifen zu können, können Sie einen der folgenden Schritte durchführen:

- Klicken Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf den Hinweis "Incoming Email".

Dabei wird die untergeordnete Registerkarte "E-Mail" auf der "Kommunikationen-Homepage" automatisch geöffnet.

- Navigieren Sie auf der Registerkarte "Kommunikation" zu der untergeordneten Registerkarte "E-Mail".

Dabei wird eine Liste der neuen Ihnen zugewiesenen E-Mails angezeigt.

- 1 Klicken Sie auf den Link "Betreff" der E-Mail, die Sie lesen möchten.

- 2 Der Inhalt der E-Mail wird im Fenster "Details Neue E-Mail" angezeigt.

- 3 Im Fenster "E-Mail-Details" können folgende Schritte durchgeführt werden:

- **Neu zuweisen.** Sendet die E-Mail erneut an dieselbe Arbeitsgruppe, damit sie einem anderen Agenten oder einer Gruppe neu zugewiesen werden kann.

Sie können Hintergrundinformationen für den nächsten Agenten oder die nächste Gruppe in das Notizfeld eingeben.

- **Verwerfen.** Entfernt die E-Mail aus dem Posteingang.

Verwenden Sie diese Funktion für unerwünschte E-Mails. Wenn Sie bestimmte verworfene E-Mails verfolgen möchten, müssen Sie das Kontrollkästchen "Aktivität protokollieren" im Dialogfenster für das Verwerfen von E-Mails aktivieren.

- **Als Entwurf speichern.** Speichert die E-Mail im Abschnitt "E-Mail" in der Liste der Entwurfs-E-Mails.
- **Antworten.** Wenn eine E-Mail beantwortet wird, wird ein Bildschirm zur Nachbereitung angezeigt. Geben Sie die entsprechenden Nachbereitungsdetails ein. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Die Aktivität wird nun im Abschnitt "Zuletzt abgeschlossene E-Mails" auf Ihrer Kommunikationshomepage angezeigt. Bei mit Datensätzen verknüpften E-Mails können Sie die E-Mail von der Interaktionshistorie des Datensatzes aus aufrufen. In der Interaktionshistorie werden sowohl die ursprüngliche E-Mail als auch die Antwort erfasst.

So lesen Sie Entwurfs-, gesendete und verworfene E-Mails

- 1 Klicken Sie auf der "Kommunikationen-Homepage" auf die Registerkarte "E-Mail".
- 2 Suchen Sie im Dropdown-Menü des Abschnitts "Meine E-Mails" die E-Mail, die Sie lesen möchten:
 - Entwurfsmeldungen
 - Gesendete Nachrichten
 - Verworfenen Nachrichten

Dabei wird eine Liste der E-Mails für den ausgewählten Ordner angezeigt.

- 3 Klicken Sie auf den Link "Betreff" der E-Mail, die Sie lesen möchten.
Der Inhalt der E-Mail wird im Abschnitt "E-Mail-Details" angezeigt.

HINWEIS: Die ausgehende E-Mail-Aktivität wird als separater Aktivitätsdatensatz gespeichert. Wenn der Aktivitätsdatensatz mit einer Person, einer Firma usw. verknüpft ist, wird er auch in dem zu dieser Person oder Firma gehörenden Informationsabschnitt angezeigt. Oracle CRM On Demand erstellt unter "Gesendete Nachrichten" nur abgeschlossene E-Mail-Aktivitäten.

So weisen Sie die E-Mail neu zu:

- 1 Klicken Sie auf der Seite "E-Mail" auf "Neu zuweisen".
- 2 Klicken Sie im angezeigten Fenster auf "Agent" oder "Gruppe".
- 3 Wählen Sie im Fenster "Transfer" eine Gruppe oder einen Agenten aus.

Wenn Sie auf "Agent" klicken, wird eine Liste aller Agenten mit deren jeweiligem Status angezeigt. Die folgende Liste beschreibt die verschiedenen Statusmöglichkeiten für Agenten:

- **Verfügbar.** Der Agent hat in der Leiste "Kommunikationstools" den Status "Verfügbar".
- **In der Pause.** Der Agent hat in der Leiste "Kommunikationstools" den Status "Nicht verfügbar".
- **Belegt..** Der Agent ist aktuell mit einer anderen Interaktion beschäftigt und nicht verfügbar.

- **Abgemeldet.** Der Agent ist nicht beim Kommunikationsserver angemeldet. Diese Information ist nicht mit dem Status des Agenten in Oracle CRM On Demand verbunden.
- **ACD E-Mail.** Der Agent bearbeitet aktuell eine E-Mail.
- **Nachbearbeitung.** Der Agent bearbeitet aktuell ein Nachbearbeitungsformular.

4 Klicken Sie auf "Transfer".

Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten

Ihr Administrator entscheidet, ob Ihr Oracle Contact On Demand-Nachbearbeitungsformular automatisch oder manuell aktiviert wird. Standardmäßig sind Nachbearbeitungsformulare obligatorisch. Nur Ihr Administrator kann die Oracle Contact On Demand-Nachbearbeitungsformulare aktivieren/deaktivieren.

TIPP: Die Einstellung zur automatischen Nachbearbeitung steht im Oracle CRM On Demand-Abschnitt "Unternehmensprofil" zur Verfügung. Nur Administratoren können diese Einstellung aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen zur Konfiguration der automatischen Nachbearbeitungseinstellungen finden Sie im *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* und im *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Wenn Sie eine Kommunikation beenden (Anrufe, Sprachnachrichten, E-Mails), erstellt Oracle Contact On Demand automatisch eine Aktivität und zeigt ein Nachbearbeitungsformular an. Sie müssen das Nachbearbeitungsformular ausfüllen, um die Kommunikationsaktivität abzuschließen.

Falls kein Nachbearbeitungsformular angezeigt wird, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

- Fragen Sie Ihren Administrator, ob Ihre Nachbearbeitungsformulare aktiviert sind.
- Prüfen Sie, ob Ihr Popup-Blocker aktiv ist.

VORSICHT: Führen Sie für einen Anruf keine Nachbearbeitung aus, solange dieser noch aktiv ist. Andernfalls wird ein zweites Nachbearbeitungsformular angezeigt, sobald Sie aufliegen. Halten Sie nie mehrere Nachbearbeitungsfenster geöffnet; es kann sonst schwierig sein, zu wissen, welches Nachbearbeitungsformular zu welchem Anruf gehört.

HINWEIS: Jede Aktivität öffnet ein eigenes Nachbearbeitungsformular. Sie können Ihre Nachbearbeitungsformulare auf der Oracle CRM On Demand-Seite "Aktivitätsanwendungsanpassung" bearbeiten. Weitere Informationen über die Bearbeitung der Nachbearbeitungs-Layoutformulare finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191). Weitere Informationen über die Zuweisung benutzerdefinierter Nachbearbeitungsformulare zu bestimmten Benutzern finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Wenn das Nachbearbeitungsformular beim Bearbeiten eines Datensatzes angezeigt wird, gehen die bereits für diesen Datensatz eingegebenen Daten nicht verloren, da die von Ihnen bearbeitete offene Seite nicht aktualisiert wird, wenn Oracle Contact On Demand die Daten im Nachbearbeitungsformular speichert.

Im Nachbearbeitungsformular können Sie den Inhalt der Kommunikation zusammenfassen. Sie können die Aktivität auch mit anderen Datensätzen, wie Firmen und Personen, verknüpfen. Durch die Verknüpfung von Datensätzen wird eine Historie sämtlicher Kommunikationen zwischen Ihrem Unternehmen und einer Person oder Firma erstellt. Sie können auch sämtliche Kommunikationen verfolgen, die zur Lösung einer

Serviceanfrage erforderlich waren bzw. durch eine bestimmte Kampagne generiert wurden, wodurch Ihr Unternehmen die Effizienz von Kampagnen insgesamt besser messen kann.

In der folgenden Tabelle werden einige Felder des Nachbearbeitungsformulars beschrieben.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Aufgabe	
Verantwortlicher	<p>Aliasname des Datensatz-Verantwortlichen. In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen, und auch auf die Sichtbarkeit in verwalteten Listen.</p>
Betreff	Der Standardwert ist der Aktivitäts-Subtyp gefolgt von der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse.
Priorität	Priorität für diese Aktivität, entsprechend der Festlegung durch Ihr Unternehmen. Schreibgeschütztes Feld.
Ursprung	Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, über die der Anruf getätigt bzw. die E-Mail gesendet wird. Schreibgeschütztes Feld.
Ziel	Telefonnummer, die der Agent wählt, oder Ziel-E-Mail-Adresse für die E-Mail. Schreibgeschütztes Feld.
Status	Der Standardwert im Formular "Nachbereitung" ist "Abgeschlossen". Wenn Sie die Informationen mit dem Status "Abgeschlossen" speichern, wird die Aktivität im Abschnitt "Kürzlich abgeschlossene Kommunikationen" der "Kommunikationen-Homepage" angezeigt.
Typ	Von Ihrem Unternehmen definierter Aktivitätstyp. Schreibgeschützt.
Aktivitäts-Subtyp	<p>Bestimmter Aktivitätstyp. Sie können diese Werte nicht ändern, lediglich der Administrator Ihres Unternehmens kann die Werte der Dropdown-Liste ändern bzw. der Dropdown-Liste Werte hinzufügen.</p> <p>Standardwerte sind "Eingehender Anruf", "Ausgehender Anruf", "Eingehende Übermittlung", "Ausgehende Übermittlung", "Ausgehende Übermittlung", "Verpasste Übermittlung", "Eingehende E-Mail", "Ausgehende E-Mail", "Weitergeleitete E-Mail", "Neu zugewiesene E-Mail", "E-Mail-Antwort", "Eingehende Sprachnachrichten", "Weitergeleitete Sprachnachrichten", "Neu zugewiesene Sprachnachrichten", "Rückruf", "Web-Rückruf".</p>

Feld	Beschreibung
Lösungscode	<p>Kurze Beschreibung zur Lösung des Anrufs.</p> <p>Standardwerte sind "Falsche Nummer", "Besetzt", "Rückruf", "Kundenaktualisierung", "Verworfen E-Mail", "Allgemeine Frage", "Literaturanforderung", "Neue Firma", "Neue Person", "Neuer Lead", "Neues Verkaufsprojekt", "Neue Serviceanfrage", "Keine Antwort", "Kein Interesse", "Außentransfer", "Sonstige, Produktfrage", "An Agenten neu zugewiesen", "An Gruppe neu zugewiesen", "Beantwortet", "Geplanter Follow-Up", "An Agenten übermittelt", "An Gruppe übermittelt", "An Sprachnachrichten übermittelt".</p> <p>Der Administrator Ihres Unternehmens kann die Werte der Dropdown-Liste ändern bzw. der Dropdown-Liste Werte hinzufügen.</p>
Zugeordnete Positionen	<p>Mit dieser Aktivität verknüpfte Datensätze. Oracle Contact On Demand verknüpft Datensätze automatisch, wenn die Aktivität auf Grundlage von Informationen erstellt wird, die von der Anwendung erfasst wurden. Beispiele: Ursprung, Ziel, sonstige vom Anrufer eingegebene Ziffern.</p> <p>Sie können auch neue Datensätze erstellen, die automatisch mit dieser Aktivität verknüpft werden, oder Sie können vorhandene Datensätze auswählen, um diese zu verknüpfen. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Datensatztyp. Wählen Sie den vorhandenen Datensatz auf der Seite "Suchen", oder klicken Sie auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.</p>
Zusätzliche Informationen	
Geändert von	Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der entsprechenden Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung. Vom System erstellt.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Anruf. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Verwenden automatischer Nachverfolgungsformulare

Ihnen steht eine Minute zur Verfügung, um das Nachverfolgungsformular auszufüllen. Dieses Zeitfenster kann allerdings vom Administrator geändert werden. Wenn Sie die für die Eingabe von Informationen in das Nachverfolgungsformular erlaubte Zeit überschreiten, wird eine entsprechende Warnung angezeigt. Klicken Sie auf OK und geben Sie weitere Informationen ein. Speichern Sie. Nach der ersten Warnung werden keine weiteren Warnungen angezeigt. Wenn das Nachverfolgungsformular automatisch geöffnet wurde, dann wird die Schaltfläche "Abbrechen" grau angezeigt und steht nicht zur Verfügung. Wenn Sie das Fenster des Nachverfolgungsformulars schließen, werden alle eingegebenen Informationen gespeichert.

Verwenden manueller Nachverfolgungsformulare

Wenn das Nachverfolgungsformular manuell geöffnet wurde, dann können Sie das Nachverfolgungsformular schließen, ohne irgendwelche Daten zu speichern. Dazu verwenden Sie die Schaltfläche "Abbrechen".

Überprüfen Ihrer Statistik

Sie können Statistiken überprüfen, indem Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf "Statistik" klicken. In der Statistik werden die Aktivitäten der letzten 24 Stunden für Sie und Ihre Arbeitsgruppe dargestellt, wie die folgende Tabelle zeigt. Die Statistik wird um Mitternacht (Zeit des Unternehmens) auf Null (0) zurückgesetzt.

Diese Beschriftung	Angezeigte Informationen
Sitzung	
Letzte Aktualisierung	Letzte Aktualisierung der Statistik (agentenspezifisch)
Logged in for	Anmeldedauer (agentenspezifisch)
Talk Time	<p>Gesprächsdauer für sämtliche Telefoninteraktionen des Agenten.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 Anrufe <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ACD-Anruf: Gesprächszeit von 30 Minuten ■ 1 ausgehender Anruf: 10 Minuten ■ 1 eingehender Anruf: 14 Minuten ■ 1 Web-Rückruf: 15 Minuten ■ Gesprächszeit von 69 Minuten
Time to Answer	<p>Durchschnittliche Antwortzeit für alle Interaktionstypen sämtlicher Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Der Agent ist Mitglied der Arbeitsgruppen 1, 2 und 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Durchschnittliche Antwortzeit für Arbeitsgruppe 1: 2 Minuten ■ Durchschnittliche Antwortzeit für Arbeitsgruppe 2: 4 Minuten ■ Durchschnittliche Antwortzeit für Arbeitsgruppe 3: 6 Minuten ■ Durchschnittliche Antwortzeit: 4 Minuten
Offline Messages	Anzahl der E-Mails in Ihrer Warteschlange oder Anzahl der Nachrichten, die Sie empfangen können (agentenspezifisch)
Telefon	Anzahl der vom Agenten entgegengenommenen Anrufe. Diese Angabe ist agentenspezifisch und umfasst nicht die Gesamtzahl der Arbeitsgruppen.
# Calls in queue	Anzahl der Anrufe in der Warteschlange für alle Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist
Longest Wait	Die längste Zeit, die ein Anruf in der Warteschlange geblieben ist. Dieser Zeitraum wird berechnet, indem alle Anrufe in allen Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist, einbezogen werden.

Diese Beschriftung	Angezeigte Informationen
Current State	Gibt den Status von Sprachanrufen an, beispielsweise "Verfügbar", "Nicht verfügbar" usw.
Sprachnachrichten	Anzahl der vom Agenten entgegengenommenen ACD-Sprachnachrichten.
# Vmails in Queue	Anzahl der ACD-Sprachnachrichten in der Warteschlange für alle Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist
Aktueller Zustand	Gibt den Status von ACD-Sprachnachrichten an, beispielsweise "Verfügbar", "Nicht verfügbar" usw.
E-Mail	Anzahl der vom Agenten entgegengenommenen ACD-E-Mails.
# Emails in Queue	Anzahl der ACD-E-Mails in der Warteschlange für alle Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist.
Aktueller Zustand	Gibt den Status von ACD-E-Mails (agentenspezifisch) an, beispielsweise "Verfügbar", "Nicht verfügbar" usw.

Anzeigen der Interaktionsverläufe

In Oracle Contact On Demand wird in einer separaten Datei (der sogenannten Interaktionshistorie) erfasst, was mit den einzelnen Kundeninteraktionen geschieht. Ähnlich wie eine Protokolldatei beinhaltet die Interaktionshistorie Informationen wie den Agenten, die Priorität und die Weiterleitung für die Sprachnachricht. Interaktionshistorien werden als Anhang der Aktivitätsdatensätze gespeichert.

So zeigen Sie die Interaktionshistorie an

- 1 Wählen Sie die Aktivität.
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details" mithilfe der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge".
- 3 Klicken Sie in der Zeile "Interaktionshistorie" auf "Anzeigen".
- 4 Klicken Sie in der Historie auf den spezifischen Link, um weitere Details anzuzeigen.

So können Sie beispielsweise auf den folgenden Link klicken, um Ihre Antwort auf eine E-Mail zu überprüfen: "Kopie der E-Mail-Antwort speichern".

Überwachen von Agenten

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchzuführen, müssen Sie als Supervisor in Oracle Contact On Demand eingerichtet sein

Sie können die Überwachungsfunktion als Coaching-Tool verwenden, um Agenten bei der optimalen Bewältigung von Kundenproblemen zu unterstützen. Wenn Sie einen Agenten überwachen, weiß dieser nicht, wann Sie seine Kommunikationen abhören.

So überwachen Sie das Gespräch eines Agenten

- 1 Navigieren Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste zu Supervisor > Überwachen.
- 2 Wählen Sie im Fenster "Monitor Agent" den Namen des Agenten.
TIPP: Mithilfe des entsprechenden Feldes können Sie nach Agenten in der Liste suchen.
- 3 Wählen Sie das Steuerelement für Überwachung oder Aufzeichnung für das aktuelle Gespräch:
 - **Listen.** Sie können das Gespräch mithören, aber weder der Kunde noch der Agent kann Sie hören.
 - **Whisper.** Sie können das Gespräch mithören und den Agenten betreuen. Der Kunde kann Sie nicht hören.
 - **Take Over.** Sie übernehmen das Gespräch mit dem Kunden. Dabei wird der Agent vom Anruf getrennt und das Nachbereitungsformular auf dem Bildschirm des Agenten angezeigt.
 - **Join.** Sie nehmen am Gespräch teil. Sowohl der Agent als auch der Kunde kann Sie hören.
 - **Record/Stop Recording.** Sie zeichnen das Gespräch auf. Wenn die Aufzeichnung gestoppt wird, wird die WAV-Datei in der Interaktionshistorie als Anhang dieser Aktivität gespeichert.
 - **Log Out Agent.** Sie melden den Agenten von der Anwendung ab. Verwenden Sie diese Option zum Abmelden externer Agenten, die ihre Arbeitsstation verlassen haben. Wenn Sie diese Option auswählen, wird eine Meldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob der Kanal getrennt werden soll. Wenn Sie "Ja" auswählen, wird das Telefongespräch des Agenten getrennt.

So hören Sie die Aufzeichnung eines Agenten ab

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf "Supervisor" und wählen Sie "Recordings".
 Dabei werden die Aufzeichnungen angezeigt, die vom Supervisor während der Überwachung eines Agenten aufgezeichnet wurden.
HINWEIS: Aufzeichnungen, die der Agent erstellt hat, sind in der Interaktionshistorie verfügbar.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Aufzeichnung im Fenster "Recordings".
TIPP: Um die Aufzeichnung in der Liste zu finden, füllen Sie die Felder "User", "From" und "To" aus und klicken Sie auf "Search". Sie können auch die Kalendersymbole verwenden, um die Felder "From" und "To" auszufüllen.
- 3 Wählen Sie das Steuerelement für Aufzeichnung für die aktuelle Aufzeichnung:
 - **Play.** Sie können die ausgewählte Aufzeichnung wiedergeben.
 - **Close.** Sie beenden die Aufzeichnung und schließen das Fenster "Recordings".**TIPP:** Wenn beim Abhören aufgezeichneter Nachrichten Probleme auftreten, können Sie versuchen, den Standard-Media Player Ihres Rechners zu ändern.

Die Seite "Kommunikationsaktivitäten" (Oracle Contact On Demand)

Die Seite "Aktivitätsliste" von Oracle Contact On Demand zeigt die Untergruppe oder Liste von Kundeninteraktionen an, die auf der "Kommunikation-Homepage" ausgewählt wurden. Auf der Seite "Aktivitätsliste" können Sie mehrere Interaktionen gleichzeitig überprüfen. Es kann auch eine Interaktion zur Überprüfung oder Aktualisierung ausgewählt werden.

So zeigen Sie die Aktivitätsliste an

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Anrufe", "Sprachnachricht" oder "E-Mail".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Posteingang" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".

Die Seite "Aktivitätsliste" zeigt eine Liste aller Kundeninteraktionen an.

Sie können den Zeitraum festlegen, in dem der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen Aktivitäten in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe ["Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben"](#) auf Seite 684).

Über das Dropdown-Menü können Sie auch zu einer anderen Liste wechseln. Die Dropdown-Liste enthält sowohl Standardlisten, die über die Anwendung verteilt werden, als auch benutzerdefinierte Listen für Ihr Unternehmen. Eine Beschreibung der Standardlisten finden Sie in der Tabelle im Abschnitt "Kommunikationslisten" unter [Arbeiten mit der Kommunikation-Homepage](#) (auf Seite 331).

HINWEIS: Zu den Aktivitäten gehören Termine, Aufgaben und Kommunikationsaktivitäten. Oracle Contact On Demand-Aktivitäten können weder über die Registerkarte "Kommunikation" noch über Kalender- oder Homepages gelöscht werden.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Aktivitätsliste" aus durchgeführt werden können:

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer gefilterten Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf den Link "Listen verwalten" und klicken Sie anschließend auf "Neue Liste". Daraufhin wird ein Assistent geöffnet, der Sie durch den Prozess leitet.
Erstellen eines Aufgabendatensatzes	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Neue Aufgabe". Geben Sie auf der Seite "Aufgabe bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Suchen einer Aktivität	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Betreff". Klicken Sie anschließend in der alphabetischen Leiste auf einen Buchstaben. Bei Aktivitäten, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer anderen Untergruppe von Aktivitäten	Klicken Sie in der Titelleiste auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie die Auswahl. Die Dropdown-Liste enthält alle Ihnen verfügbaren gefilterten Listen.
Anzeigen der Aktivitätsdetails	Klicken Sie auf den Betreff der Aktivität, die Sie anzeigen möchten. Daraufhin wird die Seite "Details" angezeigt.
Anzeigen aller Aktivitäten Ihres Unternehmens	Klicken Sie in der Titelleiste auf die Dropdown-Liste, und wählen Sie einen Eintrag.

Oracle Contact On Demand-Symbolleiste

Oracle Contact On Demand fügt der Aktionsleiste zwei Abschnitte hinzu: "Kommunikationstools" und "Sprachsteuerung". In der folgenden Tabelle werden die Optionen beschrieben, die in Abhängigkeit von Ihrer Zuständigkeit in diesen beiden Bereichen angezeigt werden.

Schaltfläche	Beschreibung
Kommunikationstools	
Verfügbar/Nicht verfügbar	Ermöglicht das Ändern des Status für Ihre Bereitschaft zum Annehmen von Anrufen in "Verfügbar" oder "Nicht verfügbar".
Wählen	Ermöglicht interne und ausgehende Anrufe.
Supervisor	Ermöglicht dem Supervisor die Anrufe des Agenten zu überwachen und aufzuzeichnen sowie die Aufzeichnungen des Agenten abzuhören.
Benutzereinstellungen	Ermöglicht das Ändern der Rufnummer, unter der Sie eingehende Anrufe annehmen, sowie anderer Einstellungen.
Statistik	Verfolgt Ihre Sitzungsstatistik. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Ihrer Statistik (auf Seite 349).
Sprachsteuerung	
Antwort	Ermöglicht Rückrufe (bei aufgelegtem Hörer).
Ablehnen	Lehnt einen Rückruf oder einen an Sie weitergeleiteten Anruf ab.
Auflegen	Beendet einen aktiven Anruf.
Halten	Setzt einen Anruf auf Halten, damit Sie einen ausgehenden Anruf an eine externe Informationsquelle tätigen können. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um zum Anruf zurückzukehren.
Transfer	Leitet einen aktiven Anruf an einen anderen Agenten, eine Gruppe oder eine externe Quelle weiter.
Aufzeichnen	Zeichnet den aktiven Anruf auf, der als WAV-Datei gespeichert und mit dem lokalen Media Player wiedergegeben werden kann.

Felder für Kommunikationsaktivitäten (Oracle Contact On Demand)

Wenn Sie auf den Detailseiten "Anruf", "Sprachnachricht" oder "E-Mail" auf "Bearbeiten" klicken, werden die Informationen angezeigt, die aus dem Nachbereitungsformular für die Aktivität übernommen wurden.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen. Nicht alle Felder in der Anwendung können bearbeitet werden. Wenn der Administrator Ihres Unternehmens den Datensatztyp "Aktivität" anpasst, sodass zusätzliche Felder als erforderlich angezeigt werden, dann verhindert diese Anpassung, dass Oracle CRM On Demand Aktivitätsdatensätze für neue Interaktionen erstellt.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

HINWEIS: Alle Zeiten werden in Sekunden angezeigt.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Aktivität	
Verantwortlicher	Weitere Informationen zu "Verantwortlicher" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Thema	Weitere Informationen zu "Betreff" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Priorität	Weitere Informationen zu "Priorität" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Ursprung	Weitere Informationen zu "Ursprung" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Ziel	Weitere Informationen zu "Ziel" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Status	Weitere Informationen zu "Status" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Typ	Weitere Informationen zu "Typ" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Aktivitäts-Subtyp	Weitere Informationen zu "Aktivitäts-Subtyp" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Lösungscode	Weitere Informationen zu "Lösungscode" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Hauptstatistik	
Wartezeit	Zeit in Sekunden, die eine Interaktion in der Warteschlange wartet, bis Sie einem Agenten zugewiesen wird.

Feld	Beschreibung
Startzeit	Uhrzeit, Datum und Zeitstempel für die Zuweisung der Kommunikation an den Agenten.
Endzeit	Uhrzeit, Datum und Zeitstempel für die Nachbereitung der Kommunikation.
Gesamtwartezeit	Zeit in Sekunden, die der Anrufer für die Auswahl von Optionen aus den Menüs aufwendet, kombiniert mit der Wartezeit in der Warteschlange.
Zugewiesene Warteschlange	Name der Gruppe, an die die Interaktion weitergeleitet wird.
IVR-Zeit	Zeit in Sekunden, die der Kunde für die Auswahl von Optionen aus den Menüs aufwendet. Bei E-Mails wird der Wert "0" angezeigt.
Interaktionszeit	Zeit in Sekunden zwischen dem Start- und Endzeitpunkt.
Nachbereitungszeit	Zeit in Sekunden, die der Agent für die Nachbereitung benötigt (bei geöffnetem Nachbereitungsformular).
Bearbeitungszeit	Summe aus Interaktions- und Bearbeitungszeit.
Wartezeit	Zeit in Sekunden, die der Anrufer auf Halten gesetzt ist, nachdem die IVR-Informationen eingegeben wurden.
Zugeordnete Positionen	Weitere Informationen zu "Zugeordnete Positionen" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Zusätzliche Informationen	
Geändert von	Weitere Informationen zu "Geändert von" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).
Beschreibung	Weitere Informationen zu "Beschreibung" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 346).

Detailseiten für Besuche, Sprachnachrichten und E-Mail

Klicken Sie auf ein Thema, um die Anweisungen zu den folgenden, von den Seiten für die Besuchs-, Sprachnachricht- oder E-Mail-Details aus durchzuführenden Schritte anzuzeigen:

- [Anzeigen der Interaktionsverläufe](#) (auf Seite 350)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)

Oracle Contact On Demand-Administratoren können benutzerdefinierte Detailseiten für "Anruf", "Sprachnachricht" und "E-Mail" erstellen. Weitere Informationen zu Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).

HINWEIS: Sie können Seitenlayouts für Anrufe, Sprachnachrichten und E-Mails in Oracle Contact On Demand erstellen. Dynamische Seitenlayouts werden in Oracle Contact On Demand nicht unterstützt.

Sie können das Layout der Detailseiten für "Anruf", "Sprachnachricht" und "E-Mail" so verändern, dass nur regelmäßig verwendete Abschnitte angezeigt werden. Durch eine Bearbeitung der Seitenlayouts können auch das Anzeigetempo erhöht und Datenüberfluss vermieden werden.

So bearbeiten Sie das Layout der Seiten für die Besuchs-, Sprachnachricht- und E-Mail-Details:

- 1** Klicken Sie auf einen Besuch, eine Sprachnachricht oder eine E-Mail, um die entsprechende Detailseite aufzurufen.
- 2** Klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" auf der rechten Seite der Detailseite.
- 3** Verschieben Sie unter Verwendung der Pfeilschaltflächen die Abschnitte (Inhalt) aus der Spalte der verfügbaren zugehörigen Informationen in die Spalte der angezeigten zugehörigen Informationen.
- 4** Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Sie können die am meisten oder am seltensten verwendeten Abschnitte auch reduzieren oder erweitern. Wenn Sie einen Abschnitt nur selten verwenden, sollten Sie ihn reduzieren. Das Reduzieren von Abschnitten erhöht die Aktualisierungsgeschwindigkeit der Seite. Sie können zudem die Direktbearbeitung verwenden, um häufig verwendete Felder zu bearbeiten. Weitere Informationen zur Direktbearbeitung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Felder für Kommunikationsaktivitäten \(Oracle Contact On Demand\)](#) (auf Seite 354)
- [Info über Oracle Contact On Demand](#) (auf Seite 326)

7

Partner Relationship Management und High Tech

Oracle CRM On Demand bietet die folgenden Datensatztypen für Partner Relationship Management (PRM):

- **Partner.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen über die externen Unternehmen oder Personen in Unternehmen zu verwalten, die Produkte verkaufen oder Service dafür anbieten, die zu Ihrem Unternehmen gehören.
- **Partnerprogramme.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Anforderungen und Vorteile für Unternehmen zu verfolgen, die Bestandteil der Partnerprogramme Ihres Unternehmens sind.
- **Anwendungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Anwendungen von neuen oder vorhandenen Partnern für die Partnerschaft mit dem Markeneigentümerunternehmen zu verwalten.
- **Geschäftsregistrierungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Geschäftsregistrierungen zu verwalten, mit denen Partner exklusive Rechte an einem Verkaufsprojekt vom Markeneigentümerunternehmen anfordern können.
- **MDF-Anfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Market Development Funds-(MDF)-Anfragen für Fonds zu verwalten, die von der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Herstellers bereitgestellt werden. Mit MDF-Anfragen kann ein Partner seine Produkte verkaufen oder die Marke des Herstellers vermarkten.
- **Sonderpreisanfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Sonderpreisanfragen von Partnern im Hinblick auf eine Preisanpassung für ein Produkt zu verwalten.
- **Fonds.** Verwenden Sie diese Seiten, um Fondsansfragen, Kredite und Genehmigungen zu verwalten.
- **Schulung und Zertifizierung (S&Z).** Mit diesen Seiten können Sie die Partner-Community auf Schulungskurse und Programme aufmerksam machen, die für die Produkte und Dienstleistungen des Markeneigentümers angeboten werden. Mit S&Z können Sie auch die Qualifikation und Zuständigkeiten der Partnerunternehmen und ihrer Mitarbeiter verfolgen. Die S&Z-Datensatztypen umfassen:
 - Kurse
 - Prüfungen
 - Zertifizierungen
 - Akkreditierungen

Hinweis: Alle diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar. Der Datensatztyp "Fonds" ist auch in Oracle CRM On Demand High Tech Edition verfügbar.

Verwalten von PRM und High Tech

Weitere Informationen zum Verwalten und Konfigurieren von Partner Relationship Management (PRM) finden Sie im *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Partner

Auf den Partnerseiten können Sie Partnerunternehmen und deren Mitglieder verfolgen, Partnerfirmen in Oracle CRM On Demand zur Unterstützung von Partnerbenutzern erstellen und den einzelnen Partnerfirmen die jeweiligen Zugriffsebenen für Oracle CRM On Demand und die jeweilige Datensichtbarkeit zuordnen.

Info über Partner

In der Registerkarte "Partner" sind externe Unternehmen aufgeführt, die Produkte des Markeneigentümers verkaufen oder Dienstleistungen für diese Produkte anbieten.

Auf den Partnerseiten in Oracle CRM On Demand können Sie die Geschäftsinformationen zum Partner sowie Informationen zur Partnerschaft zwischen dem Markeneigentümer und dem Partner definieren. Beispiele für Partnerprofilinformationen: Unternehmensname, Adresse, Telefonnummern, Faxnummer, Website, Jahresumsatz, Anzahl der Mitarbeiter, Markt, Branche, Geschäftsbeschreibung usw.

Info über Partnerfirmen

Eine *PRM-Partnerfirma*, auch als verwaltete Partnerfirma bekannt, ist ein Partner mit Benutzern in Oracle CRM On Demand. Eine nicht verwaltete Partnerfirma hat keine Benutzer in Oracle CRM On Demand. Eine PRM-Partnerfirma wird sowohl in der Registerkarte "Firma" als auch in der Registerkarte "Partner" angezeigt und hat die folgenden Attribute:

- Sie ist eine Firma mit dem Firmentyp "Partner".
- Das Flag "Verwalteter Partner" ist auf den Wert "Y" gesetzt.
- Der Status der Partnerorganisation ist auf "Aktiv" gesetzt.

Für Organisationen, die sowohl Firmen, an die Vertriebsmitarbeiter Produkte verkaufen, als auch PRM-Partner sind, müssen Sie zwei Datensätze erstellen: einen Firmendatensatz und einen Partnerdatensatz.

Der Datensatztyp "Partner" ist eine Unterklasse des Datensatztyps "Firma". Benutzerdefinierte Felder, die dem Datensatztyp "Firma" hinzugefügt werden, sind daher auch für den Datensatztyp "Partner" verfügbar. Dies gilt jedoch nicht umgekehrt: Benutzerdefinierte Felder, die dem Datensatztyp "Partner" hinzugefügt werden, sind für den Datensatztyp "Firma" nicht verfügbar.

Allgemein gilt: Geben Sie partnerspezifische Attribute in der Registerkarte "Partner" und firmenspezifische Attribute, die nicht im Zusammenhang mit der Partnerschaft stehen, in der Registerkarte "Firmen" an. Möglicherweise möchten Sie jedoch in einzelnen Fällen ein partnerspezifisches Attribut in der Registerkarte "Firmen" anzeigen. In diesem Fall können Sie dem Datensatztyp "Firma" benutzerdefinierte Attribute hinzufügen. Diese Attribute werden dann automatisch dem Datensatztyp "Partner" hinzugefügt.

Wenn Sie die Partnerfirma in der Registerkarte "Firmen" anzeigen, ist das Feld "Firmentyp" sichtbar. Dieses Feld hat den Wert "Partner". Wenn Sie eine Partnerfirma in der Registerkarte "Partner" anzeigen, ist das Feld "Firmentyp" nicht sichtbar, da eine Partnerfirma nur den Wert "Partner" haben kann.

HINWEIS: Wenn der Status der Partnerorganisation "Aktiv" ist, muss der Firmentyp einer Partnerfirma auf "Partner" gesetzt sein.

Arbeiten mit der "Partner-Homepage"

Über die "Partner-Homepage" verwalten Sie Ihre Partner.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Partner-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Partnerfirma

Sie können eine Partnerfirma erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partner" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Partnern finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Partnerfelder](#) (auf Seite 363).

TIPP: Sie können Partnerhierarchien angeben, z.B. ein Unternehmen, das eine Tochtergesellschaft eines anderen Unternehmens ist, indem Sie die übergeordnete Firma wählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen von übergeordneten Firmen](#) (auf Seite 210).

Arbeiten mit Partnerlisten

Der Abschnitt "Partnerlisten" enthält eine Reihe von Listen. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist eine Reihe von Standardlisten enthalten. Alle Standardlisten sind öffentlich und für jeden sichtbar. Sie und Ihre Manager können anhand verschiedener Kriterien zusätzliche Listen erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden über den Standardlisten angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Partner beschrieben.

Partnerliste	Beschreibung
Alle Partner	Filtert alle Partner, die für Sie sichtbar sind, unabhängig vom Verantwortlichen.
Meine Partner	Partner mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Zuletzt erstellte Partner	Alle Partner, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Partner	Alle Partner, nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen zuletzt geänderter Partner

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partner" werden die Partner angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur "Partner-Homepage"

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Partner-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle aktiven Partner
- Alle inaktiven Partner
- Zuletzt erstellte Partner
- Zuletzt geänderte Partner
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte über Ihre "Partner-Homepage" verfügbar machen)

So fügen Sie der "Partner-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Partner-Homepage" auf "Layout bearbeiten"
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Partner-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Partnerfirmen

Führen Sie zum Verwalten von Partnerfirmen folgende Aufgaben aus:

- [Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen](#) (auf Seite 361)
- [Suche nach Partnerfirmen](#) (siehe "[Suchen von Partnerfirmen](#)" auf Seite 362)
- [Löschen von Partnerfirmen](#) (auf Seite 363)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 212)

- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 213)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)

HINWEIS: Wenn Sie eine Partnerfirma erstellen und auf den Status "Aktiv" setzen, wird automatisch ein Buch mit dem Namen "Partnerbuch <Partnernamen>" erstellt. Wenn Sie eine Partnerfirma erstellen und die Partnerorganisation für diese Partnerfirma definieren, wird diese Partnerfirma zu dem entsprechenden Buch hinzugefügt. Wenn eine Partnerfirma deaktiviert wird, wird die Partnerfirma im entsprechenden Buch deaktiviert. Wenn die Partnerorganisation eines Benutzers geändert wird, wird die Partnerfirma aus dem der alten Partnerorganisation zugeordneten Buch entfernt und zum richtigen Partnerbuch für die neue Partnerorganisation-Beziehung hinzugefügt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen

Wenn eine Partnerschaft ausgesetzt oder beendet wurde, dann können Sie die Partnerfirma deaktivieren (auf "nicht-aktiv" setzen). Indem Sie die Partnerfirma deaktivieren, können Sie die Firma in Oracle CRM On Demand belassen und sie gegebenenfalls später erneut aktivieren.

So aktivieren oder deaktivieren Sie eine Partnerfirma

- 1 Navigieren Sie zur Seite "Partner bearbeiten".
- 2 Wählen Sie "Aktiv" aus der Statusliste "Partnerorganisation", um die Partnerfirma zu aktivieren, oder wählen Sie "Inaktiv", um die Partnerfirma zu deaktivieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Wenn Sie eine Partnerfirma deaktivieren, dann können Sie den Wert "Firmentyp" in der Registerkarte "Firmen" ändern oder die Firma in dieser Registerkarte löschen. Solange eine Firma aktiv ist, können Sie sie in der Registerkarte "Firmen" weder löschen noch ihren Firmentyp ändern.

Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen

In Oracle CRM On Demand können Sie Firmen in Partnerfirmen umwandeln.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss das Kontrollkästchen "Verwalteter Partner" auf der Detailseite hinzugefügt haben. Wenn das Kontrollkästchen auf der Detailseite nicht angezeigt wird, klicken Sie auf "Layout bearbeiten", und fügen Sie das Kontrollkästchen zum Seitenlayout im Abschnitt mit den

Schlüsselinformationen der Firma auf der Seite der Firmendetails hinzu, oder wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

So wandeln Sie eine Firma in eine Partnerfirma um

- 1 Wählen Sie in der "Firmenliste" die Firma, die Sie in eine Partnerfirma umwandeln möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie den Firmentyp auf der Seite "Firma bearbeiten" in "Partner".
- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verwalteter Partner", und klicken Sie dann auf "Speichern".

HINWEIS: Wenn Sie diese Aufgabe ausführen, ändert sich der Name des Feldes "Verantwortlicher" automatisch in den Namen des Benutzers, der die Umwandlung durchführt, und der neue Partner wird zum Partnerteam des Verantwortlichen hinzugefügt.

So stellen Sie sicher, dass eine Partnerfirma nicht auf eine reguläre Firma zurückgesetzt werden kann

- 1 Navigieren Sie auf der Registerkarte "Partner" zur "Partnerliste", und wählen Sie die Partnerfirma.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Partnerdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie auf der Seite "Partner bearbeiten" den Status der Partnerorganisation in "Aktiv".

Wenn Sie den Status auf "Aktiv" festgelegt haben, kann die Partnerfirma nicht mehr in eine reguläre Firma geändert werden.

Suchen von Partnerfirmen

Sie können Partnerfirmen in der Aktionsleiste über die erweiterte Suchfunktion suchen. Dazu müssen Sie die folgenden Suchkriterien eingeben:

- Feld ist auf Firmentyp gesetzt
- Bedingung ist auf "Gleich wie" gesetzt
- Filterwert ist auf "Partner" gesetzt

Wenn Sie PRM-Partnerfirmen (verwaltete Partnerfirmen) suchen möchten, müssen Sie die Suchkriterien in der vorhergehenden Liste eingeben. Legen Sie folgende Suchkriterien fest:

- Das Feld ist auf "Verwalteter Partner" gesetzt.
- Die Bedingung ist auf "Gleich wie" gesetzt.
- Der Filterwert ist auf "Y" gesetzt.

Weitere Informationen zur Suche von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

Löschen von Partnerfirmen

Da Partnerfirmen auch als Firmen verwendet werden können, können Partnerfirmen mit Verkaufsprojekten oder auch mit anderen Datensätzen verknüpft sein. Aufgrund dieser Verknüpfungen kann das Löschen von Partnerfirmen zu Fehlern führen.

Da Firmen auch als Partnerfirmen verwendet werden können, kann auch das Löschen einer Firma mit dem Firmentyp "Partner" in der Registerkarte "Firmen" Fehler hervorrufen. Daher können Sie Partnerfirmen nicht in der Registerkarte "Partner" löschen. Sie können Partnerfirmen nur deaktivieren. Wenn die Firma nicht verwendet wird und Sie sie löschen wollen, dann müssen Sie diese inaktive Partnerfirma in der Registerkarte "Firmen" löschen.

Wenn Sie eine Firma des Typs "Partner" in der Registerkarte "Firmen" löschen, dann prüft Oracle CRM On Demand, ob der Partnerorganisationsstaus "Inaktiv" ist. Dadurch wird das zufällige Löschen aktiver Partnerdatensätze vermieden. Weitere Informationen über das Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen finden Sie unter [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111).

Partnerfelder

Auf der Seite "Partner bearbeiten" können Sie Partner hinzufügen oder Details zu einem vorhandenen Partner aktualisieren. Auf der Seite "Partner bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Partner angezeigt.

TIPP: Sie können Partner auch auf der Seite "Partnerliste" und auf der Seite "Partnerdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Partner	
Partnername	Der Name des Partners. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Primärer Partnertyp	Wählen Sie den Partnertyp, den Sie als primären Typ für diese Partnerfirma verwenden möchten.
Standort	Typ der Niederlassung des Partners an diesem Standort, beispielsweise Hauptsitz.
Status der Partnerorganisation	Zeigt an, ob die Partnerfirma aktiv oder nicht-aktiv ist.

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Firma	Der Name des Unternehmens, zu dem der Partner als Tochtergesellschaft gehört.
Haupt-Telefonnr.	Die primäre Telefonnummer, unter der der Partner zu erreichen ist.
Haupt-Faxnr.	Die primäre Faxnummer des Partners.
Website	URL-Adresse des Partners.
Preisliste	Die der Partnerfirma zugeordnete Preisliste. Normalerweise sind in dieser Preisliste die Anschaffungskosten des Partners enthalten.
Zusätzliche Informationen	
Rechnungs- und Versandadresse	Durch die Auswahl eines Landes werden die Bezeichnungen für die verbleibenden Adressfelder der Adresskonvention des jeweiligen Landes entsprechend festgelegt. Der Bildschirm wird möglicherweise aktualisiert, um die Feldnamen anzupassen.
Verantwortlicher	<p>Aliasname des Datensatz-Verantwortlichen. In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Um die Verantwortlichkeit für einen Partnerdatensatz neu zuzuweisen, müssen Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte zum Lesen/Bearbeiten/Löschen für diesen Partnerdatensatz verfügen.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p>
Channel Account-Manager	Der Channel Account-Manager ist für die Beziehungen zwischen den Partnern und dem Unternehmen, das die Marke besitzt, verantwortlich. Channel Account-Manager sind die Primärkontakte der Partner.
Geändert extern	Name der Person, die den Partnerdatensatz erstellt oder zuletzt aktualisiert hat, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Aktualisierung. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Anzahl aktive Benutzer	Dies ist ein berechnetes Feld, das die aktuelle Anzahl aktiver Benutzer in Oracle CRM On Demand für den Partner festlegt.
Max. Benutzeranzahl	Die maximal mögliche Anzahl an Benutzern einer Partnerorganisation. Ein Partner kann nicht über mehr Benutzer verfügen als die in diesem Feld definierte Anzahl.
Verbleibende Anzahl verfügbare Benutzer	Dies ist ein berechnetes Feld, das der Differenz zwischen dem Feld "Max. Benutzeranzahl" und dem Feld "Anzahl aktive Benutzer" entspricht. Wenn der Wert dieses Feldes 0 (null) ist, können Sie keine weiteren aktiven Benutzer zu Oracle CRM On Demand hinzufügen.
Beschreibung	Zusätzliche Partnerinformationen. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Partnerprogramme

Verwenden Sie die Partnerprogramm-Seiten, um folgende Aktionen auszuführen:

- Verschiedene Typen und Stufen von Partnerprogrammen verwalten
- Verschiedene Partnertypen angeben
- Partnerprogramm-Mitgliedschaften verwalten

Ein *Partnerprogramm* beschreibt die Anforderungen und Vorteile für den Partner, wenn der Partner Mitglied des Partnerprogramms ist. Partnerprogramme wurden entwickelt, um Partner durch das Unternehmen anzuwerben, das Inhaber der Marke ist.

Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage

Die Partnerprogramm-Homepage dient zum Verwalten der Partnerprogramme.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Partnerprogramm-Homepage anpassen. Zusätzlich können Sie, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, der Seite Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte daraus entfernen.

Erstellen eines Partnerprogramms

Sie können ein Partnerprogramm erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partnerprogramme" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Partnerprogrammen](#) (auf Seite 367) und [Felder für Partnerprogramme](#) (siehe "[Partnerprogrammfelder](#)" auf Seite 371).

Arbeiten mit Partnerprogrammlisten

Der Abschnitt "Partnerprogrammlisten" enthält eine Reihe von Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Partnerprogramme beschrieben.

Partnerprogrammliste	Beschreibung
Zuletzt erstellte Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Alle Partnerprogramme	Diese Liste ist nicht gefiltert. Sie zeigt alle für Sie sichtbaren Partnerprogramme an, egal, wer für das Partnerprogramm verantwortlich ist.

Partnerprogrammliste	Beschreibung
Meine Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Erstellungsdatum.
Meine zuletzt geänderten Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Bearbeitungsdatum.
Alle inaktiven Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme mit dem Status "Inaktiv".
Alle aktiven Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme mit dem Status "Aktiv".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Partnerprogramme

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partnerprogramme" werden die Partnerprogramme angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Partnerprogramm-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Partnerprogramm-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle aktiven Partnerprogramme
- Alle inaktiven Partnerprogramme
- Zuletzt erstellte Partnerprogramme
- Zuletzt geänderte Partnerprogramme
- Meine zuletzt erstellten Partnerprogramme
- Meine zuletzt geänderten Partnerprogramme
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf Ihrer Partnerprogramm-Homepage zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie der Partnerprogramm-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Partnerprogramm-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite für die Partnerprogramm-Homepage auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Partnerprogrammen

Führen Sie zum Verwalten von Partnerprogrammen folgende Aufgaben aus:

- [Erstellen von Partnerprogrammen](#) (auf Seite 367)
- [Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften](#) (auf Seite 368)
- [Löschen von Partnerprogrammen](#) (auf Seite 371)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 212)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 213)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Erstellen von Partnerprogrammen

Sie können aus Oracle CRM On Demand heraus Partnerprogramme erstellen, indem Sie Informationen in ein Formular eingeben. Dieses Formular können Sie von verschiedenen Bereichen innerhalb von Oracle CRM On Demand aufrufen, je nachdem, woran Sie arbeiten und welche Aufgaben Sie ausführen möchten.

So erstellen Sie ein Partnerprogramm

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammliste" auf "Neues Partnerprogramm".
Die Seite "Partnerprogramm bearbeiten" wird angezeigt.
- 2** Geben Sie einen Namen für das zu erstellende Partnerprogramm in das Feld "Partnerprogrammname" ein.
TIPP: Alle Partnerprogrammnamen müssen eindeutig sein.
- 3** Wählen Sie im Feld "Status" den für das Partnerprogramm geeigneten Status aus.
- 4** Aktualisieren Sie die übrigen Felder der Seite "Partnerprogramm bearbeiten", wo nötig.
Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter [Partnerprogrammfelder](#) (auf Seite 371).
- 5** Speichern Sie das Partnerprogramm.

Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften

Auf den Seiten "Neue Programm-Mitgliedschaft" und "Programm-Mitgliedschaft bearbeiten" können Sie folgende Verwaltungsaufgaben ausführen:

- [Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften](#) (auf Seite 368)
- [Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft](#) (auf Seite 369)
- [Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften](#) (auf Seite 369)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)

Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften

Nachdem der Mitgliedschaftsantrag eines Partners für ein Partnerprogramm genehmigt wurde, wird der Partner als Mitglied in das Partnerprogramm aufgenommen.

So erstellen Sie Partnerprogramm-Mitgliedschaften

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" des gewählten Partnerprogramms in der Leiste "Programmmitgliedschaften" auf "Neu".
Die Seite "Neue Programmmitgliedschaften" wird angezeigt.
- 2** Wählen Sie im Feld "Partnername" den Namen des Partners aus, den Sie dem Partnerprogramm hinzufügen wollen.
- 3** Füllen Sie die übrigen Felder auf der Seite "Neue Partnermitgliedschaft" nach Bedarf aus.
Weitere Informationen über diese Felder finden Sie unter [Programmmitgliedschaftsfelder](#) (auf Seite 370).

HINWEIS: Der Status des Kontrollkästchens "Aktiv" und der Wert des Statusfeldes müssen aufeinander abgestimmt werden. Beispiel: Wenn der Mitgliedschaftsstatus auf "Aktuell" gesetzt ist, dann muss das Kontrollkästchen "Aktiv" aktiviert sein.

- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft

Wenn die Mitgliedschaft eines Partners bei einem Partnerprogramm genehmigt wurde und Sie einen neuen Mitgliedschafts-Datensatz für dieses Partnerprogramm erstellt haben, dann ist der Standardstatus dieser Mitgliedschaft "Aktuell".

Sie können den Status der Partnerprogramm-Mitgliedschaft auf die folgenden Werte ändern:

- Abgelaufen
- Beendet

HINWEIS: Der Status des Kontrollkästchens "Aktiv" und der Wert des Statusfeldes müssen aufeinander abgestimmt werden. Beispiel: Wenn der Mitgliedschaftsstatus auf "Abgelaufen" oder "Abgebrochen" gesetzt ist, dann muss das Kontrollkästchen "Aktiv" deaktiviert sein.

So ändern Sie den Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" auf den Link "Bearbeiten" der Partnerprogramm-Mitgliedschaft, deren Status Sie ändern möchten.
- 2 Wählen Sie auf der Seite "Programmmitgliedschaft bearbeiten" den gewünschten Wert aus der Dropdown-Liste "Status" aus.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften

Wenn Sie eine Programmmitgliedschaft aus Versehen erstellt haben oder sie löschen möchten, dann können Sie das auf der Seite "Partnerprogrammdetails" tun.

HINWEIS: Partnerprogramm-Mitgliedschaften mit dem Mitgliedschaftsstatus "Aktuell" können nicht gelöscht werden.

So löschen Sie eine Partnerprogramm-Mitgliedschaft

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Programmmitgliedschaften" der Seite "Partnerprogrammdetails" für die zu entfernende Partnerprogramm-Mitgliedschaft auf "Löschen".

Es wird ein Dialogfeld angezeigt, das Sie auffordert, die Löschung der gewählten Mitgliedschaft zu bestätigen.
- 2 Klicken Sie auf "OK".

Die gewählte Mitgliedschaft wird gelöscht.

Programmmitgliedschaftsfelder

Verwenden Sie die Seiten "Neue Programmmitgliedschaft" und "Programmmitgliedschaft bearbeiten", um Partnerprogramm-Mitgliedschaften hinzuzufügen oder zu aktualisieren. Sie können über die Seite "Programmmitgliedschaft bearbeiten" auch neue Partnerprogramm-Mitgliedschaften erstellen. Die Seite "Partnerprogramme bearbeiten" zeigt alle für ein Partnerprogramm verfügbaren Felder an.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle beinhaltet zusätzliche Informationen zu den Feldern auf den Programmmitgliedschaftsseiten.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Programmmitgliedschaft	
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, dem Sie ein Mitglied hinzufügen.
Partnertyp	Der Partnertyp (Beispiele: Wiederverkäufer, Lösungspartner, Distributor etc.), für den das Partnerprogramm erstellt wurde.
Partnername	Der Name des Partners, den Sie dem Partnerprogramm hinzufügen.
Programmstufe	Die Programmebene, auf der der Partner dem Programm beigetreten ist.
Aktiv	Zeigt an, ob die Mitgliedschaft beim Partnerprogramm aktiv ist.
ID-Nr.	Die ID-Nummer der Mitgliedschaft. Oracle CRM On Demand weist die ID-Nummer zu.
Status	Der Status der Mitgliedschaft. Gültige Werte sind: "Aktuell", "Abgebrochen", "Abgelaufen" und "Erneuert".
Anfangsdatum	Das Startdatum des Partnerprogramms. Diese Feld zeigt standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Sie können das Datum mithilfe der Kalender-Steuerelemente ändern.
Enddatum	Das Datum, zu dem das Partnerprogramm abgeschlossen werden soll. Sie können das Datum mithilfe der Kalender-Steuerelemente ändern.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt	Der Name der Person, die das Partnerprogramm erstellt hat, dem Sie ein Mitglied hinzufügen, gefolgt vom Datum. Oracle CRM On Demand generiert den Namen.
Geändert	Der Name der Person, die das Partnerprogramm, dem Sie ein Mitglied hinzufügen, zuletzt aktualisiert hat, gefolgt vom Datum. Oracle CRM On Demand generiert den Namen.

Löschen von Partnerprogrammen

Sie können Partnerprogramme auf der Seite "Partnerprogrammdetails" löschen.

HINWEIS: Partnerprogramme mit dem Status "Aktiv" können nicht gelöscht werden.

So löschen Sie ein Partnerprogramm

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" auf die Schaltfläche "Löschen" des zu löschenden Partnerprogramms.

Es wird eine Dialogfeld angezeigt, das Sie auffordert, die Löschung des gewählten Partnerprogramms zu bestätigen.

- 2 Klicken Sie auf "OK".

Das Partnerprogramm wird gelöscht.

Partnerprogrammfelder

Auf der Seite "Partnerprogramme bearbeiten" können Sie Partnerprogramme hinzufügen oder die Details eines vorhandenen Partnerprogramms aktualisieren. Auf dieser Seite können Sie auch neue Partnerprogramm-Mitgliedschaften erstellen. Auf dieser Seite werden alle für ein Partnerprogramm verfügbaren Felder angezeigt.

TIPP: Sie können Partner auch auf den Seiten "Partnerprogrammliste" und "Partnerprogrammdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (siehe "[Aktualisieren von Datensatzdetails](#)" auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Administratoren können einem Partner auch Zugriff auf diese Detailfelder erteilen, sodass der Partner die Informationen aktualisieren kann.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Partnerprogramme	
Partnerprogramm mname	Der Name des Partnerprogramms. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Status	Zeigt an, ob das Partnerprogramm aktiv, inaktiv, oder in Bearbeitung ist.
Anfangsdatum	Das Startdatum des Partnerprogramms. Diese Feld zeigt standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.

Feld	Beschreibung
Enddatum	Das Datum, an dem das Partnerprogramm abgeschlossen werden soll. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Partnertyp	Bestimmt den Partnertyp (Beispiele: Wiederverkäufer, Lösungspartner, Distributor etc.), für den das Partnerprogramm erstellt wurde.
Programmtyp	Bestimmt den zu erstellenden Programmtyp. Beispiel: Geschäftsregistrierung.
MDF zulässig	<p>Erlaubt MDF (Market Development Funds, Marktentwicklungsmittel). MDFs sind Geldmittel, die der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Herstellers zur Verfügung gestellt werden, um dem Partner beim Verkauf der Produkte oder der Vermarktung der Herstellermarke behilflich zu sein.</p> <p>Wenn Sie "MDF erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf MDFs.</p>
Sonderpreisgestaltung zulässig	<p>Erteilt die Berechtigung, Sonderpreise zu gewähren. Diese Berechtigung erlaubt es Partnern, einen Sonderpreis für ein verkauftes Produkt oder eine Produktgruppe anzufordern. Ein solcher Preis wird normalerweise angefordert, um den Partner wettbewerbsfähig zu halten, oder um eine bestimmte Gewinnspanne zu erreichen.</p> <p>Wenn Sie "Sonderpreis erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf Sonderpreise.</p>
Geschäftsregistrierung zulässig	Wenn Sie "Geschäftsregistrierung erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf die Geschäftsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Partnerprogramminformationen. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt	Der Name der Person, die das Partnerprogramm erstellt hat, gefolgt vom Datum. Der Name wird von Oracle CRM On Demand ausgegeben.
Vollständiger Name Verantwortlicher	<p>Der Name der für das Partnerprogramm verantwortlichen Person. Typischerweise kann der Verantwortliche das Partnerprogramm aktualisieren oder löschen. Allerdings können die Zugriffsberechtigungen eines Benutzers über eine Anpassung der Zugriffsebenen beschränkt werden. Um die Verantwortung für ein Partnerprogramm neu zuzuweisen, müssen Sie über die Berechtigungen zum Schreiben/Lesen/Löschen des Partnerprogramms verfügen.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p>
Geändert	Der Name der Person, die das Partnerprogramm zuletzt aktualisiert hat, gefolgt vom Aktualisierungsdatum. Der Name wird von Oracle CRM On Demand ausgegeben.

Anträge

Ein *Antrag* bietet einem neuen oder vorhandenen Partner die Möglichkeit, eine Partnerschaft mit dem Markeneigentümer zu beantragen. Anschließend prüft und genehmigt der Markeneigentümer den Antrag oder lehnt ihn ab. Sie können Daten aus dem Portal des Markeneigentümers in Anträge laden. Mit einem Partnerantrag kann der Markeneigentümer Anträge effizient prüfen, ablehnen und genehmigen. Der Markeneigentümer kann auch während des Arbeitens in Oracle CRM On Demand auf Antragsinformationen zurückgreifen.

Arbeiten mit der Anträge-Homepage

Die Anträge-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Partneranträgen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Anträge-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle außerdem die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und von ihr entfernen.

Erstellen von Anträgen

Sie können einen Antrag erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Anträge klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Antragsfelder](#) (auf Seite 379).

Sie können Web-Services verwenden, um Anträge aus einem Partnerportal auszufüllen. Sie können auch das Importtool in Oracle CRM On Demand verwenden, um Anträge zu importieren. Weitere Informationen zum Importieren von Anträgen finden Sie unter [Importieren von Anträgen](#) (auf Seite 379).

Arbeiten mit Antragslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Anträge beschrieben.

Antragsliste	Beschreibung
Alle Anträge	In dieser Liste werden alle für Sie sichtbaren Datensätze angezeigt, unabhängig davon, wer für die Liste verantwortlich ist. Anträge werden nicht gefiltert.
Alle gesendeten Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Gesendet"
Alle zurückgewiesenen Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Zurückgewiesen"
Alle genehmigten Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Genehmigt"
Meine Anträge	Filtert Anträge, bei denen im Feld "Verantwortlicher"

Antragsliste	Beschreibung
	Ihr Name steht
Alle kürzlich erstellten Anträge	Filtert Anträge, sortiert nach dem Datum, an dem der Antrag erstellt wurde

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Anträge"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Anträge" werden die Anträge angezeigt, für die Sie verantwortlich sind und die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Anträge-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Anträge-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Antragslisten
- Alle Anträge
- Alle zurückgewiesenen Anträge
- Alle genehmigten Anträge
- Alle gesendeten Anträge
- Meine Anträge
- Alle kürzlich erstellten Anträge
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte wie den Analytics-Bericht für Anträge auf Ihrer Anträge-Homepage bereitstellen.)

So fügen Sie Ihrer Anträge-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Anträge-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Anträge-Homepage auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf dieser Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Anträgen

Führen Sie zum Verwalten von Anträgen die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Anträgen](#) (auf Seite 375)
- [Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung](#) (auf Seite 376)
- [Prüfen von Anträgen](#) (auf Seite 376)
- [Zurückweisen von Anträgen](#) (auf Seite 377)
- [Zurückrufen von Anträgen](#) (auf Seite 378)
- [Stornieren von Anträgen](#) (siehe "[Stornieren von Anwendungen](#)" auf Seite 378)
- [Löschen von Anträgen](#) (siehe "[Löschen von Anwendungen](#)" auf Seite 379)
- [Importieren von Anträgen](#) (auf Seite 379)
- [Antragsfelder](#) (auf Seite 379)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Erstellen von Anträgen

In Oracle CRM On Demand erstellen Sie einen Antrag, indem Sie Daten in ein Formular eingeben.

So erstellen Sie einen Antrag

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Antragsliste" auf "Neu".
- 2 Geben Sie im Feld "Antragsname" einen Namen für den zu erstellenden Antrag ein.

TIPP: Jeder Antragsname muss eindeutig sein.

- 3** Geben Sie im Abschnitt "Antrag gesendet von" Ihren Vor- und Nachnamen in die jeweiligen Felder ein.
- 4** Aktualisieren Sie die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Anträge nach Bedarf.
Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter [Antragsfelder](#) (auf Seite 379).
- 5** Speichern Sie den Antrag.

Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung

Mit einem Partnerantrag kann der Markeneigentümer Anträge effizient prüfen, ablehnen und genehmigen.

Hinweis zu Beginn: Zunächst muss der Antrag erstellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Anträgen finden Sie unter [Erstellen von Anträgen](#) (auf Seite 375). Eine Workflow-Regel muss erstellt werden, die einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für Anträge zuweist. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378).

So leiten Sie einen Antrag zur Genehmigung weiter

- 1** Wählen Sie den Antrag, für den Sie einen Antrag weiterleiten möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3** Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Weitergeleitet" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus". Klicken Sie dann auf "Speichern".
Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:
 - Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
 - Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
 - Die Genehmigung des Antrags beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" des Antrags auf den entsprechenden Benutzer.
 - Der Benutzer wird dem Team des Antrags hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
 - Eine Workflow-Regel sendet E-Mail-Benachrichtigungen, wenn sie zum Senden von E-Mails konfiguriert wurde.

Prüfen von Anträgen

Ein Markeneigentümer muss geeignete Partner für die Partnerprogramme anwerben. Wenn potenzielle Partner eine Partnerschaft beantragen oder vorhandene Partner zusätzliche Programmmitgliedschaften beim

Markeneigentümer beantragen, ermöglicht es Oracle CRM On Demand dem Markeneigentümer, die Anträge zu prüfen. Der Markeneigentümer kann die Anträge dann genehmigen oder ablehnen.

So prüfen Sie einen Antrag

- 1** Klicken Sie auf der Listenseite für Anträge auf den Namen des Antrags, den Sie prüfen möchten.
- 2** Prüfen Sie die entsprechenden Felder auf der Seite "Antragsdetails".
- 3** Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, wie z.B. einen Antrag genehmigen oder ablehnen, klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 4** Nehmen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge die erforderlichen Änderungen an dem Antrag vor. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Genehmigen von Anträgen

Markeneigentümer können Oracle CRM On Demand verwenden, um Partneranträge anzunehmen, die sie als akzeptabel erachten.

HINWEIS: Sie können nur Partneranträge genehmigen, für die Sie als aktueller Genehmiger benannt sind.

So genehmigen Sie einen Partnerantrag

- 1** Klicken Sie auf der Listenseite für Anträge auf den Namen des Partnerantrags, den Sie genehmigen möchten.
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf "Bearbeiten".
- 3** Ändern Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt", und klicken Sie dann auf "Speichern".

Zurückweisen von Anträgen

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger den Antrag zurückweisen.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus des Antrags muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie einen Antrag zurück

- 1** Wählen Sie den Antrag, den Sie zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Zurückgewiesen" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie dann auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung bleibt "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.

Hinweis: Wenn der Antrag nicht genehmigt wurde, wird im Feld "Genehmigungsdatum" kein Datum angezeigt.

- Mit einer Workflow-Regel wird ein neuer Aufgabendatensatz erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.
- Mit einer Workflow-Regel werden bei entsprechender Konfiguration E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Zurückrufen von Anträgen

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Partner den Antrag zurückrufen.

Hinweis zu Beginn: Der Antrag muss den Weiterleitungsstatus "Weitergeleitet" und den Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" aufweisen.

So rufen Sie Anträge zurück

- 1 Wählen Sie den Antrag, den Sie zurückrufen möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Zurückgerufen" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus". Klicken Sie dann auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigerstatus wird auf einen leeren Wert zurückgesetzt.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein neuer Aufgabendatensatz erstellt, um die Genehmigungsaktion zu verfolgen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.
- Mit einer Workflow-Regel werden bei entsprechender Konfiguration E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Stornieren von Anwendungen

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger den Antrag stornieren.

Hinweis zu Beginn: Der Genehmigungsstatus des Antrags muss "Genehmigt" lauten.

So stornieren Sie einen Antrag

- 1** Wählen Sie den Antrag, den Sie stornieren möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3** Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Storniert" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie dann auf "Speichern".

Löschen von Anwendungen

Sie können einen Antrag auf der Seite "Antragsdetails" löschen.

So löschen Sie einen Antrag

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf "Löschen".
Ein Meldungsfeld wird angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie den Antrag wirklich löschen möchten.
- 2** Klicken Sie auf "OK".
Der Antrag wird gelöscht.

Importieren von Anträgen

In den meisten Fällen möchten Markeneigentümer Partneranträge aus einer anderen Quelle übernehmen. Markeneigentümer können Partneranträge mit dem Importtool von Oracle CRM On Demand laden, oder sie können Web-Services verwenden, um Antragsdaten aus einem Partnerportal zu laden. Weitere Informationen zum Importieren von Daten mit Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631).

Antragsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Anträge, um einen Antrag hinzuzufügen oder Details für einen vorhandenen Antrag zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Anträge werden alle Felder für einen Antrag angezeigt.

TIPP: Sie können Anträge auch auf der Listenseite für Anträge und der Seite "Antragsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Unternehmensprofil	
Name	Der Name des Unternehmens. Um doppelte Datensätze zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Namenskonventionen für Abkürzungen, Groß-/Kleinschreibung usw. beachten.
Standort	Der Standort des Unternehmens.
Haupt-Telefon-Nr.	Die primäre Telefonnummer des Unternehmens.
Haupt-Faxnr.	Die primäre Faxnummer des Unternehmens.
Website	URL-Adresse des Unternehmens.
Anzahl Mitarbeiter	Die Gesamtzahl der Mitarbeiter im Unternehmen.
Jährlicher Umsatz	Der Gesamtjahresumsatz des Unternehmens.
Branche	Die Branche, in der das Unternehmen tätig ist.
Land	Das Land in der Firmenadresse.
Adresszeile 1	Zusätzliche Informationen zur Firmenadresse.
Adresszeile 2	Zusätzliche Informationen zur Firmenadresse.
Ort	Der Ort in der Firmenadresse.
Region	Der Bundesstaat oder die Region in der Firmenadresse.
PLZ	Die Postleitzahl in der Firmenadresse.
Antrag gesendet von	
Vorname	Der Vorname der weiterleitenden Person.
Nachname	Der Nachname der weiterleitenden Person.
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Die Geschäftstelefonnummer der weiterleitenden Person.
Mobiltelefon-Nr.	Die Mobilfunknummer der weiterleitenden Person.
Fax-Nr. (geschäftlich)	Die Geschäftsfaxnummer der weiterleitenden Person.
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der weiterleitenden Person.
Berufsbez./Position	Die Berufsbezeichnung/Position der weiterleitenden Person.

Feld	Beschreibung
Weiterleitungsstatus	Der aktuelle Weiterleitungsstatus des Antrags. Mögliche Werte sind "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Aktueller Genehmiger	Der Name der Person, die über die Befugnis zum Genehmigen des Antrags verfügt.
Land	Das Land in der Adresse der weiterleitenden Person.
Adresszeile 1	Zusätzliche Informationen zur Adresse der weiterleitenden Person.
Adresszeile 2	Zusätzliche Informationen zur Adresse der weiterleitenden Person.
Ort	Der Ort in der Adresse der weiterleitenden Person.
Region	Der Bundesstaat oder die Region in der Adresse der weiterleitenden Person.
PLZ	Die Postleitzahl in der Adresse der weiterleitenden Person.
Partnerschaftsinformationen	
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus des Antrags. Mögliche Werte sind: "Genehmigung ausstehend", "Genehmigt", "Zurückgewiesen" und "Storniert".
Weiterleitungsdatum	Das Datum, an dem der Antrag weitergeleitet wurde.
Genehmigungsdatum	Das Datum, an dem der Antrag genehmigt wurde.
Verarbeitet von Name	Der Name der Person, die diesen Antrag geprüft und angenommen oder zurückgewiesen hat.
Zurückweisungsgrund	Der Grund, aus dem der Antrag zurückgewiesen wurde. Mögliche Werte sind: "Duplikat", "Falsche Informationen", "Unzureichende Informationen" oder "Sonstige".
Partnerprogramm	Der Name des Partnerprogramms, das dem Antrag zugeordnet ist.
Programmstufe	Die dem Antrag zugeordnete Stufe des Partnerprogramms.
Partnertyp	Der Typ des Partners, für den der Antrag weitergeleitet wird.
Erwartete Partnerschaftsvorteile	Die erwarteten Vorteile dieser Partnerschaft. Dies ist ein Textfeld, das auf 500 Zeichen beschränkt ist.
Bestehende Partnerschaften	In diesem Feld werden alle bestehenden Partnerschaften aufgeführt. Dies ist ein Textfeld, das auf 300 Zeichen beschränkt ist.
Zusätzliche Informationen	
Partner	Der Partner, der diesem Antrag zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
Quelle	Die Quelle, aus der dieser Antrag stammt, z.B. Website, Direktversand, E-Mail usw.
Kampagne	Die Kampagne, die zu diesem Partnerantrag geführt hat. Diese Kampagne ist diesem Antrag zugeordnet.
Antrags-ID	Die eindeutige Kennnummer (ID) dieses Antrags.

Geschäftsregistrierungen

Eine *Geschäftsregistrierung* ist ein Prozess, mit dem Partner exklusive Rechte an einem Verkaufsprojekt vom Markeneigentümer anfordern. Sie ermöglicht Partnern, den Anbieter über ein potenzielles Verkaufsprojekt zu informieren. Anschließend erhalten Partner Priorität für dieses Verkaufsprojekt. Geschäftsregistrierungen sind weniger spekulativ als Leads, jedoch spekulativer als Verkaufsprojekte, sodass sie zwischen Leads und Verkaufsprojekten angesiedelt sind.

In den meisten Fällen fordert ein Partner die Registrierung eines Leads oder Verkaufsprojekts an, das der Partner entdeckt hat. Der Partner kann jedoch auch die Registrierung eines Verkaufsprojekts anfordern, das dem Partner zuvor vom Markeneigentümer angeboten wurde.

Geschäftsregistrierungen können Vertriebspartnerkonflikte abschwächen, bei denen Partner miteinander oder mit der internen Vertriebsabteilung des Anbieters für dasselbe Verkaufsprojekt konkurrieren.

Geschäftsregistrierungen bieten außerdem folgende Vorteile:

- Sie verbessern die Transparenz der Verkaufsprojekt-Pipeline der Partner für den Markeneigentümer.
- Sie verbessern die Möglichkeiten des Markeneigentümers, Up-Selling und/oder Cross-Selling durchzuführen.

Beim Registrieren eines Geschäfts verfügt der Partner möglicherweise nicht über genügend Informationen über das Verkaufsprojekt. So kennt der Partner z.B. unter Umständen nicht die genaue Art der Produkte, die der potenzielle Kunde kaufen möchte. Oder der Partner hat nur eine vage Vorstellung von den Interessen des potenziellen Kunden, z.B. *High-End-Server*, und verfügt nicht über ein klares Bild der "Einkaufsliste" des potenziellen Kunden. Daher können Partner beim Registrieren von Geschäften so viele Informationen angeben, wie sie möchten.

Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage

Die Geschäftsregistrierung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Geschäftsregistrierungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Geschäftsregistrierung-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Geschäftsregistrierung

Sie können eine Geschäftsregistrierung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 396).

Arbeiten mit Geschäftsregistrierungslisten

Der Abschnitt mit den Geschäftsregistrierungslisten enthält eine Reihe von Listen. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist eine Reihe von Standardlisten enthalten. Alle Standardlisten sind öffentlich und für jeden sichtbar. Sie und Ihre Manager können anhand verschiedener Kriterien zusätzliche Listen erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden über den Standardlisten angezeigt.

Im Folgenden werden einige Abschnitte aufgeführt, die auf der Geschäftsregistrierung-Homepage angezeigt werden können.

Geschäftsregistrierungslisten	Beschreibung
Alle Geschäftsregistrierungen	In dieser Liste werden alle Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind, unabhängig vom Verantwortlichen für den Datensatz. Die Liste filtert keine Geschäftsregistrierungen.
Zuletzt geänderte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Zuletzt erstellte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt angezeigte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach der Reihenfolge der zuletzt angezeigten sortiert.
Geschäftsregistrierungen, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen	Alle genehmigten Geschäftsregistrierungen mit einem Ablaufdatum innerhalb der nächsten 30 Kalendertage ab dem aktuellen Datum.
Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten	Alle Geschäftsregistrierungen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend", für die Sie der aktuelle Genehmiger sind.
Geschäftsregistrierungen ohne Aktivität in den letzten 30 Tagen	Alle genehmigten Geschäftsregistrierungen, für die es bei dem zugeordneten Verkaufsprojekt innerhalb der letzten 30 Kalendertage vor dem aktuellen Datum keine Aktivität gab.
Aktive Geschäftsregistrierungen	Alle Geschäftsregistrierungen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigt".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten

Im Abschnitt "Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten" werden alle Geschäftsregistrierungen angezeigt, für die Sie der aktuelle Genehmiger sind, die Sie jedoch noch nicht genehmigt haben.

Sonstige Abschnitte

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Geschäftsregistrierungs-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Genehmigte Geschäftsregistrierungen
- Geschäftsregistrierungen, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen
- Geschäftsregistrierungen ohne Aktivität in den letzten 30 Tagen
- Zuletzt erstellte Geschäftsregistrierungen
- Zuletzt geänderte Geschäftsregistrierungen
- Aktive Geschäftsregistrierungen
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte [Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte erstellen, wie z.B. "Genehmigte Registrierungen nach Geschäftsumfang" (Balkendiagramm), "Genehmigte Registrierungen nach Alter" (Balkendiagramm), "Registrierungen nach Status" (Kreisdiagramm), "Anzahl der in Gewinnen resultierenden Registrierungen (nach Periode)" (Balkendiagramm) oder "Anzahl Registrierungen (nach Periode)" (Balkendiagramm).]

Hinzufügen von Abschnitten zur Geschäftsregistrierung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Geschäftsregistrierung-Homepage" weitere Abschnitte hinzufügen. Welche Abschnitte Sie hinzufügen können, hängt davon ab, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator für die Anzeige auf Ihrer Geschäftsregistrierung-Homepage verfügbar gemacht hat.

So fügen Sie der "Geschäftsregistrierung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1** Klicken Sie auf der "Geschäftsregistrierung-Homepage" auf "Layout bearbeiten".

- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Geschäftsregistrierungen

Führen Sie zum Verwalten von Geschäftsregistrierungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 385)
- [Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung](#) (auf Seite 386)
- [Genehmigen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 387)
- [Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 388)
- [Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 389)
- [Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 389)
- [Stornieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 390)
- [Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 391)
- [Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 391)
- [Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 391)
- [Berechnen des Geschäftsumfangs](#) (auf Seite 392)
- [Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 393)
- [Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 393)
- [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 394)
- [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 396)

Erstellen von Geschäftsregistrierungen

Partner können in Oracle CRM On Demand eine Geschäftsregistrierung erstellen, indem sie Daten in ein Formular eingeben. Der Partner kann über verschiedene Bereiche in der Anwendung auf dieses Formular zugreifen - je nachdem, woran der Partner gerade arbeitet und was er tun möchte. In diesem Abschnitt wird eine Methode zum Erstellen einer Geschäftsregistrierung über die Registerkarte "Geschäftsregistrierung" erläutert. Partner können Geschäftsregistrierungen auch mit anderen Methoden erstellen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).

Wenn ein Partner eine Geschäftsregistrierung erstellt, kann er sie als unabhängige Registrierung erstellen oder einem Verkaufsprojekt zuordnen. Der Partner erstellt eine unabhängige (eigenständige) Geschäftsregistrierung, wenn er glaubt, ein potenzielles neues geschäftliches Verkaufsprojekt entdeckt zu haben, und dieses mit dem Markeneigentümer registrieren möchte. Der Markeneigentümer betrachtet es aber möglicherweise erst als Verkaufsprojekt, wenn es durch eine oder mehrere Personen in der Organisation geprüft wurde.

In diesem Fall, d.h. wenn der Partner glaubt, ein Verkaufsprojekt entdeckt zu haben, und der Markeneigentümer dieses erst nach der Überprüfung und Bestätigung als Verkaufsprojekt akzeptieren möchte, besteht die Lösung für den Partner in der Erstellung einer Geschäftsregistrierung. Die Geschäftsregistrierung enthält sowohl das Verkaufsprojekt als auch Registrierungsinformationen. An einem bestimmten Punkt leitet der Partner die Registrierung zur Genehmigung weiter, und der Markeneigentümer kann sie genehmigen. Bevor der Markeneigentümer die Geschäftsregistrierung endgültig genehmigt, ordnet er sie einem Verkaufsprojekt zu.

So erstellen Sie eine Geschäftsregistrierung

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" auf "Neu".
- 2** Geben Sie im Formular "Geschäftsregistrierungsdetails" die erforderlichen Informationen ein.
 - a** Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf ein vorhandenes Verkaufsprojekt, suchen und wählen Sie das entsprechende Verkaufsprojekt im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt". Im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" sollten nur die Verkaufsprojekte angezeigt werden, die für Sie sichtbar sind. In das Kundenfeld wird automatisch der Name des Kunden eingetragen, der dem gewählten Verkaufsprojekt zugeordnet ist.
 - b** Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf ein neues Verkaufsprojekt (oder auf ein Verkaufsprojekt, das für Sie nicht sichtbar ist), aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neues Verkaufsprojekt", und geben Sie im Abschnitt "Verkaufsprojektinformationen" die folgenden Informationen ein.
 - Währung
 - Geschäftsumfang
 - Abschlussdatum
 - Produktinteresse
 - Nächster Schritt
 - c** Wenn sich die Geschäftsregistrierung auf ein neues Verkaufsprojekt bezieht, kann sie für einen vorhandenen Kunden oder einen neuen Kunden gelten. Gilt sie für einen vorhandenen Kunden, suchen und wählen Sie den Kunden im Feld "Zugeordneter Kunde". Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf einen neuen Kunden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neuer Kunde", und füllen Sie die folgenden Felder im Informationsabschnitt "Neues Unternehmen" aus.

Weitere Informationen zu Geschäftsregistrierungsfeldern finden Sie unter [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 396).
- 3** Speichern Sie den Datensatz.

Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung

Eine *Geschäftsregistrierung* ist eine Anforderung eines Partners an den Markeneigentümer, um exklusive Rechte für ein Verkaufsprojekt zu erhalten. Die Anforderung kann vom Markeneigentümer genehmigt oder abgelehnt werden. Die meisten Unternehmen verfügen über sorgfältig ausgearbeitete Prozesse, um solche Genehmigungsanfragen von Partnern zu verarbeiten. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers die Registrierung anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob die Anforderung

genehmigt wird. In kleinen Unternehmen bleiben die Mitarbeiter, die eine Registrierung genehmigen müssen, immer gleich, d.h. dieselben Genehmiger genehmigen alle Geschäftsregistrierungen. In größeren Unternehmen ist die Gruppe der Genehmiger, die eine Registrierung genehmigen müssen, jedoch dynamisch und basiert auf einer Reihe von Faktoren, wie z.B. Geschäftsumfang, Partnern, Produkten usw.

Hinweis zu Beginn: Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 385). Erstellen Sie eine Workflow-Regel, die einen entsprechenden Benutzer als Genehmiger des Geschäfts zuweist. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378).

So leiten Sie Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung weiter

- 1 Wählen Sie im Feld "Weiterleitungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Weitergeleitet".

Durch das Ändern des Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" wird der Genehmigungsprozess gestartet. Jeder Benutzer, der über die Berechtigung "Änderungen zulassen" für die Geschäftsregistrierung verfügt, kann den Genehmigungsprozess starten.

- 2 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert wird, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der Registrierung beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" der Geschäftsregistrierung auf den entsprechenden Benutzer.
- Der Benutzer wird dem Team der Geschäftsregistrierung hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
- Eine Workflow-Regel sendet E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Genehmigen von Geschäftsregistrierungen

Je nach den Geschäftsprozessen für Ihr Unternehmen sind möglicherweise mehrere Personen im Unternehmen erforderlich, um eine Geschäftsregistrierung zu genehmigen, sodass sie als gültiges Verkaufsprojekt gilt. Derzeit ist die Genehmigungsweiterleitung ein manueller Prozess, und es wird nur eine Genehmigungsstufe unterstützt. Sie müssen das Feld "Aktueller Genehmiger" ändern, um die Registrierung in der Genehmigungskette weiterzugeben.

Hinweis: Eine Genehmigung auf mehreren Ebenen ist möglich, wenn jeder Genehmiger in der Genehmigungskette das Feld "Genehmiger" für den jeweils nächsten Genehmiger in der Kette aktualisiert.

Eine Geschäftsregistrierung kann nur dann endgültig genehmigt werden, wenn sie einem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. Wenn die Registrierung keinem Verkaufsprojekt zugeordnet ist (z.B. bei einer eigenständigen Registrierung), muss sie mit einem vorhandenen Verkaufsprojekt verknüpft oder manuell in ein Verkaufsprojekt konvertiert werden. Weitere Informationen zum Konvertieren einer Geschäftsregistrierung in ein Verkaufsprojekt finden Sie unter [Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 393). Wenn eine Geschäftsregistrierung die endgültige Genehmigung erhält, wird

das der Geschäftsregistrierung zugeordnete Verkaufsprojekt der Partnerorganisation angezeigt, da der Partner möglicherweise auf das Verkaufsprojekt zugreifen muss.

Hinweis: Das zugeordnete Verkaufsprojekt wird der Partnerorganisation erst nach der Genehmigung der Geschäftsregistrierung angezeigt. Wenn die Registrierung zurückgegeben oder zurückgewiesen wurde, wird das zugeordnete Verkaufsprojekt (falls vorhanden) nicht angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" sein, damit sie genehmigt werden kann.

So genehmigen Sie Geschäftsregistrierungen

- 1 Wählen Sie im Feld "Genehmigungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Genehmigt".
- 2 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand prüft, ob der Weiterleitungsstatus "Weitergeleitet" ist. Wenn der Weiterleitungsstatus einen anderen Wert aufweist, kann die Validierung nicht erfolgreich durchgeführt werden, und es wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand prüft, ob im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" ein Verkaufsprojekt angegeben ist.
- Oracle CRM On Demand prüft, ob das im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" angegebene Verkaufsprojekt noch keiner genehmigten Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
- Das Kontrollkästchen "Registriert" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist aktiviert.
- Im Feld "Ablaufdatum der Registrierung" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist das Ablaufdatum für die genehmigte Registrierung angegeben.
- Die Partnerinformationen aus der genehmigten Registrierung werden in die Kopfzeile des Verkaufsprojekts kopiert.
- Der endgültige Genehmiger wird in den aktuellen Benutzer geändert. Das Feld "Aktueller Genehmiger" wird nicht aktualisiert.
- Das Genehmigungsdatum wird in das aktuelle Datum in Oracle CRM On Demand geändert.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.
- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Registrierung an den Ersteller zurückgeben, damit dieser die Parameter ändert.

Hinweis zu Beginn: Der Status der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" lauten.

So geben Sie Geschäftsregistrierungen zurück

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgegeben" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung wird auf "Nicht weitergeleitet" gesetzt.
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Der Ersteller der Geschäftsregistrierung kann diese jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung](#) (auf Seite 386).

Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Geschäftsregistrierung zurückweisen.

Hinweis zu Beginn: Der Status der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie Geschäftsregistrierungen zurück

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgewiesen" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung bleibt "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Eine Workflow-Regel erstellt die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung den Genehmigungsprozess durchläuft, benötigt der Genehmiger möglicherweise zusätzliche Informationen, um die Registrierung genehmigen oder zurückweisen zu können. In diesen Fällen kann der Genehmiger die Registrierung an den Verantwortlichen zurückgeben und einen Grund für die Rückgabe angeben. Auch der Verantwortliche für die Registrierung kann die Registrierung zurückrufen, um zusätzliche Informationen anzugeben.

Nachdem die Registrierung zurückgegeben oder zurückgerufen wurde, kann der Verantwortliche die Registrierung aktualisieren. Sobald der Verantwortliche die Geschäftsregistrierung aktualisiert hat, kann er sie erneut zur Genehmigung weiterleiten.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung muss "Zurückgerufen" oder "Nicht weitergeleitet" sein.

So leiten Sie Geschäftsregistrierungen erneut zur Genehmigung weiter

- 1 Fügen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die zusätzlichen Informationen hinzu.
- 2 Wählen Sie im Feld "Weiterleitungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Weitergeleitet".

Durch das Ändern des Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" wird der Genehmigungsprozess gestartet. Jeder Benutzer, der über die Berechtigung "Änderungen zulassen" für die Geschäftsregistrierung verfügt, kann den Genehmigungsprozess starten. Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert wird, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der Registrierung beginnt. Ein Workflow setzt das Feld "Genehmiger" für die Geschäftsregistrierung auf den entsprechenden Benutzer.
- Der Benutzer wird dem Team der Geschäftsregistrierung hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Stornieren von Geschäftsregistrierungen

Der Markeneigentümer kann Geschäftsregistrierungen stornieren, wenn das Feld "Genehmigungsstatus" auf einen der folgenden Werte gesetzt ist:

- Genehmigung ausstehend
- Genehmigt

Weist der Genehmigungsstatus einen anderen Wert auf, ist eine Stornierung der Geschäftsregistrierung nicht möglich.

So stornieren Sie Geschäftsregistrierungen

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Storniert" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn eine genehmigte Geschäftsregistrierung storniert wird, werden folgende Aktualisierungen am zugeordneten Verkaufsprojekt vorgenommen:

- Das Kontrollkästchen "Registriert" ist nicht aktiviert.

- Das Feld "Ablaufdatum der Registrierung" ändert sich in einen Null-Wert.
- Das Feld "Registrierter Partner" ändert sich in einen Null-Wert.

Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen

Sie können die Periode für Geschäftsregistrierungen jederzeit beenden.

So beenden Sie die Periode für Geschäftsregistrierungen

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Abgelaufen" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Abgelaufen" ändern, geschieht Folgendes:

- Das Kontrollkästchen "Registriert" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist nicht aktiviert.
- Das Datum im Feld "Ablaufdatum der Registrierung" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ändert sich in einen Null-Wert.
- Das Feld "Registrierter Partner" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ändert sich in einen Null-Wert.

Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen

Beim ersten Erstellen einer Geschäftsregistrierung verfügen Sie nicht immer über alle erforderlichen Informationen. Außerdem können Sie einer Registrierung nur Produktinformationen hinzufügen, nachdem die Geschäftsregistrierung erstellt wurde. Daher ermöglicht es Ihnen Oracle CRM On Demand, eine Geschäftsregistrierung, die für Sie sichtbar ist, anzuzeigen und zu ändern.

Wenn eine Geschäftsregistrierung den Status "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgerufen" aufweist, können Sie die Registrierung bearbeiten oder Umsatzpositionen hinzufügen oder entfernen. Weist eine Geschäftsregistrierung einen anderen Status auf, können Sie diese Änderungen nicht vornehmen.

So aktualisieren Sie eine Geschäftsregistrierung

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" auf "Bearbeiten".
- 2 Nehmen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die gewünschten Änderungen an der Geschäftsregistrierung vor. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen

Wenn Sie ein neues Verkaufsprojekt registrieren, haben Sie eine Vorstellung von der Art und Menge der Produkte, an denen der potenzielle Kunde interessiert ist. Sie müssen diese Informationen über die Geschäftsregistrierung unbedingt speichern, da viele Unternehmen während ihrer Entscheidung zur Genehmigung der Registrierung die Produkte prüfen. Da eine Geschäftsregistrierung vor der endgültigen Genehmigung in ein Verkaufsprojekt umgewandelt werden kann, müssen Sie die Produktlinieninformationen

zum Geschäft speichern, sodass diese Angaben zum Zeitpunkt der Umwandlung in das Verkaufsprojekt kopiert werden können.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produktumsätze" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung, und setzen Sie den Status auf "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgerufen". Sie können der Geschäftsregistrierung Produktlinien hinzufügen, nachdem Sie die Registrierung erstellt haben, aber bevor Sie sie zur Genehmigung weiterleiten.

So verknüpfen Sie Produkte mit Geschäftsregistrierungen

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Produktumsätze" auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie den Produktnamen, die Menge und den Preis für das Produkt, das Sie mit der Geschäftsregistrierung verknüpfen möchten, in die Felder ein. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66).

Berechnen des Geschäftsumfangs

Einer Geschäftsregistrierung können keine, eine oder mehrere Produktpositionen zugeordnet sein. Jeder Produktposition kann ein Umsatzwert zugeordnet sein. Sie können den Geschäftsumfang in der Kopfzeile der Geschäftsregistrierung mit der entsprechenden Währungsumrechnung auf die Summe aller Umsatzpositionen setzen.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produktumsätze" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So berechnen Sie den Geschäftsumfang

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" im Abschnitt "Produktumsätze" auf "Geschäftsumfang aktualisieren".

Oracle CRM On Demand ruft den Umsatz von jeder Position ab und rechnet ihn in die Geschäftswährung (die in der Kopfzeile der Registrierung angegeben ist) um. Während der Umrechnung berücksichtigt Oracle CRM On Demand das Umtauschdatum in der Position. Wurde ein Umtauschdatum für die Position angegeben, wird der an diesem Datum gültige Wechselkurs für die Umrechnung verwendet. Wurde kein Umtauschdatum angegeben, verwendet Oracle CRM On Demand das aktuelle Datum für die Umrechnungsberechnungen.

Der umgerechnete Umsatz aus jeder Position wird einer laufenden Summe hinzugefügt, und der daraus resultierende Wert wird in das Feld "Geschäftsumfang" in der Kopfzeile der Registrierung geladen.

- 2 Klicken Sie auf "Speichern".

Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen

In Oracle CRM On Demand können Sie vorhandene Geschäftsregistrierungen vorhandenen Verkaufsprojekten zuordnen und vorhandene Zuordnungen ändern. Eine Geschäftsregistrierung kann auch einem falschen Verkaufsprojekt zugeordnet sein.

So ordnen Sie eine Geschäftsregistrierung einem Verkaufsprojekt zu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" für die Geschäftsregistrierung, mit der Sie arbeiten möchten, auf "Bearbeiten".
- 2 Suchen und wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" das Verkaufsprojekt, das Sie der Geschäftsregistrierung zuordnen möchten. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte

Wenn Ihre Benutzerrolle entsprechend eingerichtet ist, können Sie Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze erstellen oder Informationen zu Geschäftsregistrierungen mit vorhandenen Datensätzen zusammenführen, indem Sie den Geschäftsregistrierungsdatsatz konvertieren. Je nach den Einstellungen Ihres Unternehmens kann der neue Verkaufsprojektdatensatz Informationen enthalten, die sich auf Umsatzberechnungen auswirken.

Hinweis zu Beginn: Sie müssen die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 385).
- Richten Sie Einstellungen für Ihre Benutzerrolle und das Zugriffsprofil ein. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 394).

So konvertieren Sie eine Geschäftsregistrierung in eine Firma, eine Person oder ein Verkaufsprojekt

- 1 Wählen Sie die Geschäftsregistrierung, die Sie konvertieren möchten, im Abschnitt "Alle Geschäftsregistrierungen" auf der Geschäftsregistrierung-Homepage.
Weitere Informationen zum Wählen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" auf die Schaltfläche "In Verkaufsprojekt konvertieren".

3 Führen Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" einen der folgenden Schritte aus:

- Um neue Firmen- und Personendatensätze für diese Geschäftsregistrierung zu erstellen, wählen Sie die Optionen "Neues Konto autom. erstellen" und "Neue Person autom. erstellen".

Im Abschnitt "Firma" wird das Feld des zugeordneten Unternehmens für die Geschäftsregistrierung standardmäßig im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Im Abschnitt "Person" werden standardmäßig der Vor- und Nachname für die Geschäftsregistrierung angezeigt.

- Um ein neues Verkaufsprojekt zu erstellen und mit einer vorhandenen Firma und Person zu verknüpfen, wählen Sie die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden".

Wenn der Registrierungsdatensatz über eine zugeordnete Firma verfügt, wird diese Firma im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Verfügt der Registrierungsdatensatz über eine zugeordnete Person, wird diese im Feld "Zugeordnete Person" angezeigt.

- Um die Geschäftsregistrierung mit einer anderen Firma oder Person zu verknüpfen, klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Zugeordnete Firma" oder "Zugeordnete Person", und wählen Sie eine andere Firma und eine andere Person. Stellen Sie sicher, dass im Feld "Zugeordnete Firma" und "Zugeordnete Person" die richtigen Namen angezeigt werden und dass die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden" aktiviert sind.

4 Um die Geschäftsregistrierung in ein Verkaufsprojekt zu konvertieren, wählen Sie "Verkaufsprojekt autom. erstellen", und geben Sie Werte in die Felder ein.

Der Name der Geschäftsregistrierung wird standardmäßig im Feld "Verkaufsprojektname" angezeigt. Daten aus den Feldern "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" werden ebenfalls in den Verkaufsprojektdatensatz übertragen. Sie können diese Daten auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" bearbeiten. Sie können die Geschäftsregistrierung auch einem vorhandenen Verkaufsprojekt zuordnen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- a** Wählen Sie die Option "Vorhandenes Verkaufsprojekt verwenden".
- b** Wählen Sie das entsprechende Verkaufsprojekt über das Suchsymbol neben dem Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt".

5 Klicken Sie zum Konvertieren der Geschäftsregistrierung auf "Speichern".

Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen

Um Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte zu konvertieren, müssen Sie über die entsprechenden Einstellungen in Ihren Zugriffsprofilen und Ihrer Benutzerrolle verfügen. In diesem Abschnitt werden die erforderlichen Einstellungen erläutert.

Einstellungen für Zugriffsprofile zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen

Die Zugriffsebenen, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können, werden in den folgenden Tabellen aufgeführt. Diese Einstellungen sind sowohl in Ihrem Standardzugriffsprofil als auch in Ihrem Eigentümerzugriffsprofil erforderlich.

In der folgenden Tabelle sind die Zugriffsebenen für Datensatztypen aufgeführt, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können.

Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen und bearbeiten
Person	Lesen und bearbeiten
Geschäftsregistrierung	Lesen und bearbeiten
Verkaufsprojekt	Lesen und bearbeiten

In der folgenden Tabelle sind die Zugriffsebenen für Datensatztypen für zugehörige Informationen aufgeführt, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können.

Datensatztyp	Datensatztyp "Zugehörige Informationen"	Zugriffsebene
Firma	Adressen	Lesen, erstellen und bearbeiten
Person	Firmen	Lesen und erstellen
	Adressen	Lesen, erstellen und bearbeiten
Verkaufsprojekt	Umsatz	Lesen und bearbeiten
	Person	Lesen und erstellen

Einstellungen für Benutzerrollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen

Folgende Rolleneinstellungen ermöglichen es Ihnen, Geschäftsregistrierungen zu konvertieren:

- Die Rolle muss die Berechtigung "PRM-Geschäftsregistrierungen: Geschäftsregistrierungen konvertieren" enthalten.
- Folgende Zugriffseinstellungen müssen für die verschiedenen Datensatztypen der Rolle vorgenommen werden:
 - Das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" muss für alle Konvertierungen von Geschäftsregistrierungen für den Datensatztyp "Geschäftsregistrierung" aktiviert sein.
 - Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Verkaufsprojekte zu konvertieren (d.h. zuzuordnen oder zu verknüpfen), muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert sein.

- Um Geschäftsregistrierungen in neue Verkaufsprojekte zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert sein.
- Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Firmen zu konvertieren, muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
- Um Geschäftsregistrierungen in neue Firmen zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
- Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Personen zu konvertieren, muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.
- Um Geschäftsregistrierungen in neue Personen zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.

Felder für Geschäftsregistrierungen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen, um eine Geschäftsregistrierung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Geschäftsregistrierung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen werden alle Felder für eine Geschäftsregistrierung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Geschäftsregistrierung - Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Geschäftsregistrierung. Um doppelte Datensätze zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Namenskonventionen für Abkürzungen, Groß-/Kleinschreibung usw. beachten.
Typ	Der Typ der Geschäftsregistrierungen. Die Optionen lauten: "Standard" und "Kein Standard".
Weiterleitungsstatus	Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung. Die Optionen lauten: "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" und "Zurückgerufen".
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung abläuft.
Sonderpreis angefragt	Gibt an, ob eine Sonderpreisgestaltung für die Geschäftsregistrierung erforderlich ist.
Zugeordneter Lead	Eine eindeutige ID für den Lead, der zu einer Geschäftsregistrierung geführt hat.
ID	Die eindeutige Kennung (ID) für die Geschäftsregistrierung.
Hauptpartner	Die Partnerfirma, die die Geschäftsregistrierung entdeckt hat. Der Partner, der die Geschäftsregistrierung entdeckt hat, ist

Feld	Beschreibung
	möglicherweise nicht mehr der Verantwortliche.
Standort des Hauptpartners	Der Standort der ursprünglichen Partnerfirma.
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, mit dem die Geschäftsregistrierung verbunden ist.
Zielsetzung	Zielsetzung, die der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Support erforderlich	Gibt an, ob Presales-Support für die Geschäftsregistrierung erforderlich ist.
Verkaufsprojektinformationen	
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Der Name des Verkaufsprojekts, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Neues Verkaufsprojekt	Gibt an, ob es sich bei dem der Geschäftsregistrierung zugeordneten Verkaufsprojekt um ein neues Verkaufsprojekt handelt.
Währung	Die gewählte Währung für das Verkaufsprojekt, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Geschäftsumfang	Der Umfang des Geschäfts in den Einheiten der gewählten Währung.
Abschlussdatum	Das Abschlussdatum für das Verkaufsprojekt, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Produktinteresse	Der Produktbereich, an dem der potenzielle Kunde interessiert ist.
Nächster Schritt	Der nächste logische Schritt im Verkaufsprozess für das Verkaufsprojekt, das der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Kundeninformationen	
Zugeordneter Kunde	Der Name der Kundenorganisation, die der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Neuer Kunde	Gibt an, ob sich die Geschäftsregistrierung auf eine neue Kundenorganisation bezieht.
Firmenname	Der Name der Kundenorganisation.
Land	Das Land, in dem die Kundenorganisation ihren Sitz hat.
Straße	Die Anschrift der Kundenorganisation.
Ort	Der Ortsname in der Anschrift der Kundenorganisation.
Region	Der Bundesstaat in der Anschrift der Kundenorganisation.
Postleitzahl	Die Postleitzahl in der Anschrift der Kundenorganisation.

Feld	Beschreibung
Zugeordnete Person	Der Name einer zugeordneten Person.
Neue Person	Gibt an, ob es sich um eine neue Person handelt.
Herr/Frau	Gibt die entsprechende Anrede an.
Vorname	Der Vorname des Kunden.
Zweiter Vorname	Der zweite Vorname des Kunden.
Nachname	Der Nachname des Kunden.
Berufsbez./Position	Die Berufsbezeichnung/Position des Kundenkontakts.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Kundenkontakts.
Telefonnr.	Die Telefonnummer des Kundenkontakts.
Mobiltelefon	Die Mobiltelefonnummer des Kundenkontakts.
Fax	Die Faxnummer des Kundenkontakts.
Genehmigungsinformationen	
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus der Geschäftsregistrierung.
Aktueller Genehmiger	Der Name der Person, die die Geschäftsregistrierung als Nächstes genehmigen muss.
Endgültiger Genehmiger	Der Name der Person, die die endgültige Genehmigung für die Geschäftsregistrierung erteilt hat.
Weiterleitungsdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung zur Genehmigung weitergeleitet wurde.
Genehmigungsdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung endgültig genehmigt wurde.
Zurückweisungsgrund	Der Grund für die Ablehnung der Genehmigung der Geschäftsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Geschäftsregistrierung. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	Der Name des Verantwortlichen für die Geschäftsregistrierung. Der Verantwortliche kann den Datensatz aktualisieren, auf einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Zugriffsebenen können jedoch angepasst werden, um den Zugriff eines Benutzers einzuschränken oder zu erweitern. Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichten enthalten sind, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.
Verantwortlicher für	Der Name der Partnerfirma, die für die Geschäftsregistrierung

Feld	Beschreibung
Partnerfirma	verantwortlich ist.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die die Geschäftsregistrierung entdeckt hat. Der Partner, der die Geschäftsregistrierung entdeckt hat, ist möglicherweise nicht mehr der Verantwortliche.
Erstellt	Der Name der Person, die die Geschäftsregistrierung erstellt hat.
Geändert	Der Name der Person, die die Geschäftsregistrierung zuletzt geändert hat.
Beschreibung	Geben Sie zusätzliche Informationen zur Geschäftsregistrierung ein.

MDF-Anfragen

Über Geldmittel für die Marktentwicklung (MDF) können Markeneigentümer einem Partner auf geregelte Weise die Marketingmittel bereitstellen, die er für den Absatz von Produkten des Markeneigentümers in bestimmten geografischen Regionen oder für den Vertrieb der Marke benötigt. Mittels einer *MDF-Anfrage* ersucht der Partner den Markeneigentümer um Geldmittel.

Partner können Vorabgenehmigungen zur Finanzierung von Marketingaktivitäten anfordern. In den MDF-Anfragen werden die Details der Marketingaktivität sowie die geschätzten Kosten ausgewiesen. Die Anfrage durchläuft anschließend einen Genehmigungsprozess. Der Markeneigentümer stellt die genehmigten Geldmittel für die MDF-Anfrage bereit und kann die Anfrage genehmigen, ablehnen oder zurückgeben.

Nach Abschluss der Marketingaktivitäten können die Partner Ansprüche auf die aufgewendeten, vom Markeneigentümer vorab genehmigten Geldmittel geltend machen. Die Ansprüche werden entweder für eine bestimmte MDF-Anfrage oder unabhängig davon erstellt. Jeder MDF-Anfrage kann nur ein Anspruch zugeordnet sein. Wenn dem Anspruch stattgegeben wird, werden die Geldmittel mit der verknüpften MDF-Anfrage verrechnet.

Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage

Die MDF-Anfragen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Anfragen nach Geldmitteln für die Marktentwicklung (MDF).

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer MDF-Anfragen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte in die Seite einfügen und aus ihr entfernen.

Erstellen einer MDF-Anfrage

Sie können eine MDF-Anfrage erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte MDF-Anfragen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und "MDF-Felder".

Arbeiten mit MDF-Anfragelisten

Der Abschnitt "Listen für MDF-Anfragen" enthält mehrere Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für MDF-Anfragen beschrieben.

Liste für MDF-Anfragen	Beschreibung
Alle MDF-Anfragen	Diese Liste zeigt alle für Sie sichtbaren Datensätze, egal, wer für die Liste verantwortlich ist. Sie filtert die MDF-Anfragen nicht.
Zuletzt erstellte MDF-Anfragen	Filtert alle MDF-Anfragen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte MDF-Anfragen	Filtert alle MDF-Anfragen, nach Änderungsdatum sortiert.
Meine MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Erstellungsdatum.
Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Änderungsdatum.
Alle ausstehenden MDF-Anfragen	Alle MDF-Anfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine ausstehenden MDF-Anfragen	MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine genehmigten MDF-Anfragen	Alle genehmigten MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen"

Der Abschnitt "Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen" zeigt die MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind und die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine ausstehenden MDF-Anfragen"

Der Abschnitt "Meine ausstehenden MDF-Anfragen" enthält alle MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet". Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer MDF-Anfragen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der MDF-Anfragen-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Listen für MDF-Anfragen
- Alle ausstehenden MDF-Anfragen
- Zuletzt erstellte MDF-Anfragen
- Zuletzt geänderte MDF-Anfragen
- Meine ausstehenden MDF-Anfragen
- Meine genehmigten MDF-Anfragen
- Meine zuletzt erstellten MDF-Anfragen
- Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen
- MDF-Anfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht

So fügen Sie Ihrer MDF-Anfragen-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der MDF-Anfragen-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite für die MDF-Anfragenhomepage die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von MDF-Anfragen

Führen Sie zum Verwalten von MDF-Anfragen die folgenden Aufgaben aus:

- [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 402)
- [Zurückrufen von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 403)
- [Zurückgeben von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 404)

- [Zurückweisen von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 404)
- [Genehmigen von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 405)
- [Stornieren von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 406)
- [Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen](#) (auf Seite 406)
- [Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen](#) (auf Seite 407)
- [Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen](#) (auf Seite 408)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40).

Allgemeine Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung

Partner haben die Möglichkeit, mittels einer MDF-Anfrage eine Vorabgenehmigung für die Finanzierung von Marketingaktivitäten anzufordern. Diese enthält Angaben zur Aktivität sowie die geschätzten Ausgaben des Partners.

Hinweis zu Beginn: Erstellen Sie die MDF-Anfrage. Erstellen Sie eine Workflow-Regel, mit der Sie einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für MDF-Anfragen zuweisen können. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378).

So leiten Sie eine MDF-Anfrage zur Genehmigung weiter

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Weiterleitungsstatus" die Option "Weitergeleitet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" z.B. und den Datensatz speichern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der MDF-Anfrage beginnt. Durch eine Workflow-Regel wird in das Feld "Genehmiger" für die MDF-Anfrage der entsprechende Benutzer eingetragen.
- Sofern nicht bereits geschehen, wird z.B. er zum Team der MDF-Anfrage hinzugefügt.
- Mit einer Workflow-Regel werden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Die MDF-Anfrage erscheint in der Liste der vom Genehmiger zu bearbeitenden Datensätze und ist für den Partner (Verantwortlichen) schreibgeschützt. Weitere Aktualisierungen (z. B. eine Änderung der angeforderten Beträge oder der zugeordneten Geldmittel usw.) sind nicht zulässig. Um eine weitergeleitete MDF-Anfrage z.B. zu können, muss der Partner sie zurückrufen.

Zurückrufen von MDF-Anfragen

Eine vorgelegte MDF-Anfrage kann vor ihrer Genehmigung zurückgezogen werden. Wenn Sie sie erfolgreich zurückgezogen haben, können Sie sie z.B. und erneut weiterleiten.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" und z.B. Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" lauten.

So rufen Sie eine MDF-Anfrage zurück

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Weiterleitungsstatus" die Option "Zurückgezogen". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:

- z.B. Genehmigungsstatus wird auf einen Nullwert zurückgesetzt.
- Mit einer Workflow-Regel wird gegebenenfalls eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden gegebenenfalls entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sie können die MDF-Anfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von MDF-Anfragen finden Sie unter [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 402).

Zurückgeben von MDF-Anfragen

Wenn eine MDF-Anfrage den Genehmigungsprozess durchläuft, kann z.B. er die Anfrage an den Verantwortlichen zurückgeben, damit dieser weitere Änderungen vornehmen oder zusätzliche Informationen bereitstellen kann.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So geben Sie eine MDF-Anfrage zurück

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".
Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgegeben". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus der MDF-Anfrage ändert sich in "Nicht weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Vorgenehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Der Genehmiger kann die MDF-Anfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von MDF-Anfragen finden Sie unter [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 402).

Zurückweisen von MDF-Anfragen

Wenn eine MDF-Anfrage den Genehmigungsprozess durchläuft, kann der Genehmiger die Anfrage zurückweisen, wenn er den für die Marketingaktivität angeforderten Betrag nicht gewähren kann.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie eine MDF-Anfrage zurück

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".
Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgewiesen". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage lautet weiterhin "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Vorgenehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage zurückgewiesen wurde, ist sie für den Verantwortlichen schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden.

Genehmigen von MDF-Anfragen

Ein Genehmiger kann eine Vorabgenehmigung für eine MDF-Anfrage ausstellen und der angeforderten Marketingaktivität Geldmittel zuteilen. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt muss die Weiterleitung der Genehmigung manuell durchgeführt werden, und es wird nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

HINWEIS: Mehrere Genehmigungsebenen erreichen Sie, wenn jeder Genehmiger das Feld "Genehmiger" für seinen Nachfolger in der Genehmigungskette aktualisiert.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus muss in "Weitergeleitet" geändert werden, bevor die MDF-Anfrage genehmigt werden kann.

So genehmigen Sie eine MDF-Anfrage

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Vorabgenehmigter Betrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" geändert wurde. Wenn der Status einen anderen Wert aufweist, verläuft die Validierung nicht erfolgreich, und es wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob der vorab genehmigte Betrag das für den aktuellen Genehmiger festgelegte Genehmigungslimit nicht überschreitet, damit die Genehmigung nicht zu einem negativen

Geldmittelsaldo führt. Wenn die Validierung fehlerhaft verläuft, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.

- Das Feld "Zuletzt genehmigt von" wird in den aktuellen Benutzer geändert. Das Feld "Aktueller Genehmiger" wird nicht aktualisiert.
- Das Datum der Vorabgenehmigung wird auf das aktuell in Oracle CRM On Demand eingestellte Datum geändert.
- Mit einem Workflow wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.
- Mit einem Workflow werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage genehmigt wurde, ist sie schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden, es sei denn, ein zugehöriger Anspruch wird übermittelt oder das Ablaufdatum wird verlängert.

Stornieren von MDF-Anfragen

Der Markeneigentümer kann eine MDF-Anfrage jederzeit stornieren, wenn sie ihre Gültigkeit verliert.

Hinweis zu Beginn: Der Genehmigungsstatus der MDF-Anfrage muss "Genehmigt" lauten.

So stornieren Sie eine MDF-Anfrage

- 1 Wählen Sie die zu stornierende MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Storniert". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Storniert" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Genehmigungsstatus in "Genehmigt" geändert wurde.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einem Workflow werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage storniert wurde, ist sie schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden.

Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen

Partner können Ansprüche auf die aufgewendeten, vom Markeneigentümer vorab genehmigten Geldmittel geltend machen. Die Ansprüche werden entweder für eine bestimmte MDF-Anfrage oder unabhängig davon erstellt.

So leiten Sie einen Anspruch für eine MDF-Anfrage weiter

- 1** Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".
Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3** Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4** Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch gesendet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".
Wenn das Feld "Anspruch - Status" in "Anspruch gesendet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:
 - Die Weiterleitung der beanspruchten MDF-Anfrage beginnt.
 - Durch eine Workflow-Regel wird in das Feld "Genehmiger" für die MDF-Anfrage der entsprechende Benutzer eingetragen.
 - Sofern nicht bereits geschehen, wird der Genehmiger zum Team der MDF-Anfrage hinzugefügt.
 - Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen

Wenn ein MDF-Anspruch den Genehmigungsprozess durchläuft, kann der Genehmiger den Anspruch zurückweisen.

Hinweis zu Beginn: Der Anspruchsstatus der MDF-Anfrage muss "Anspruch weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie eine beanspruchte MDF-Anfrage zurück

- 1** Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".
Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3** Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Anspruchsstatus" die Option "Anspruch abgelehnt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch abgelehnt" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes: Über eine Workflow-Regel werden die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen

Ein Genehmiger kann beanspruchte Geldmittel für die Marktentwicklung (MDF) genehmigen und dem Partner einen Kredit anbieten. Derzeit wird für MDF-Ansprüche nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus muss in "Anspruch weitergeleitet" geändert werden, bevor der MDF-Anspruch genehmigt werden kann.

So genehmigen Sie eine beanspruchte MDF-Anfrage

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".
Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der genehmigte Gesamtanspruchsbetrag das für den aktuellen Genehmiger festgelegte Genehmigungslimit nicht überschreitet, damit die Genehmigung nicht zu einem negativen Geldmittelsaldo führt. Wenn die Validierung fehlerhaft verläuft, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Das Entscheidungsdatum des Anspruchs wird auf das aktuell in Oracle CRM On Demand eingestellte Datum geändert.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn dem Anspruch stattgegeben wird, werden die Geldmittel mit der zugeordneten MDF-Anfrage verrechnet.

Felder für MDF-Anfragen

Verwenden Sie die Seite "MDF-Anfrage bearbeiten", um eine MDF-Anfrage hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Anfrage zu aktualisieren. Auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine MDF-Anfrage angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
MDF-Anfrage - Schlüsselinformationen	
ID	Die Kennung der MDF-Anfrage.
Anforderungsname	Der eindeutige Name der MDF-Anfrage.
Hauptpartnerfirma	Das für die Weiterleitung der MDF-Anfrage verantwortliche Partnerunternehmen.
Fonds	Der Name des Fonds, der der MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Weiterleitungsstatus	Der Status der Weiterleitung, wie z. B. "Weitergeleitet", "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgezogen".
Fälligkeitsdatum	Das Datum, an dem die MDF-Anfrage genehmigt werden muss. Standardmäßig liegt es sieben Tage nach dem heutigen Datum.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die MDF-Anfrage ihre Gültigkeit verliert.
Kampagne	Der Name der Kampagne, der die MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Marketingziel	Der Marketinggrund für die MDF-Anfrage.
Region	Die Region, für die die MDF-Anfrage gestellt wird.
Kategorie	Die Kategorie, zu der die MDF-Anfrage gehört.
Partnerprogramm	Der Name des Partnerprogramms, dem die MDF-Anfrage zugeordnet ist.
MDF-Anfrage - Währung	Die im Rahmen der MDF-Anfrage angeforderte Währung.
MDF-Anfrage - Detailinformationen	
Anfangsdatum	Datum und Uhrzeit für den Start der Marketingaktivität. Sie können dieses Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Datum und Uhrzeit für das Ende der Marketingaktivität. Sie können dieses Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Angeforderter Betrag	Der angeforderte Gesamtbetrag für die Marketingaktivität.
Vorabgenehmigter Betrag	In dieses Feld gibt der Markeneigentümer den genehmigten Gesamtbetrag für die Marketingaktivität ein.
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus für die MDF-Anfrage.

Feld	Beschreibung
Anfragedatum	Erstellungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Weiterleitungsdatum	Weiterleitungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Vorgenehmigungsdatum	Vorgenehmigungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Genehmiger	Der Name des aktuellen Genehmigers.
Zuletzt genehmigt von	Der Name des vorherigen Genehmigers.
Ursachencode	Die Ursache für die Nichtgenehmigung der Marketingaktivität. Standardwerte: "Duplikat", "Falsche Informationen", "Unzureichende Informationen" und "Sonstige".
Anspruchsinformationen	
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Der vom Partner für die Marketingaktivität angeforderte Gesamtbetrag.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Der vom Markeneigentümer für die Marketingaktivität genehmigte Gesamtanspruchsbetrag.
Anspruchsstatus	Der aktuelle Status des Anspruchs.
Entscheidungsdatum Anspruch	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
Zusatzinformationen	
Verantwortlicher	<p>In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager aus Berichts- und Dashboard-Seiten ausführen.</p>
Geändert	Der Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, sowie Datum und Uhrzeit der Erstellung oder Aktualisierung. Dieser Wert wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur MDF-Anfrage. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der

Feld	Beschreibung
	Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeneignhabers zuständig. Channel-Manager dienen als primärer Ansprechpartner für den Partner.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name des Partners, der die MDF-Anfrage gestartet hat.

Sonderpreisanfragen

Sonderpreisanfragen beinhalten die Gruppe von Geschäftsprozessen, über die ein Partner den Markeneigentümer nach einem Rabatt für ein Produkt fragt. Beispiel: Eine Sonderpreisanfrage kann die Reaktion auf ein Mitbewerbergeschäft oder einen Abwärtstrend bei den Preisen sein. Der Markeneigentümer bewilligt die niedrigeren Preise und stellt dem Partner nach dem Verkauf Gutschriften aus. Der Sonderpreis gilt in der Regel für ein entsprechend autorisiertes Produkt, eine bestimmte Menge und Dauer sowie für den Partner und/oder den Endkunden.

Sonderpreisanfragen umfassen die folgenden zwei Phasen:

Verwaltung von Sonderpreisanfragen. Der Partner oder der Markeneigentümer im Auftrag des Partners erstellt eine Sonderpreisanfrage für ein Produkt und gibt Detailinformationen an, z.B. den Grund für den niedrigeren Preis. Der Partner leitet die Anfrage an den Markeneigentümer zur Genehmigung weiter. Sobald die Anfrage genehmigt ist, verkauft der Partner den Bestand zu einem neuen, niedrigeren Preis an den Kunden. Nach dem Verkauf kann der Partner über den Prozess für Sonderpreisansprüche die Differenz zwischen den ursprünglichen Anschaffungskosten und den neuen autorisierten Kosten zurückfordern.

Verwaltung von Sonderpreisansprüchen. Der Partner erstellt Sonderpreisansprüche zu genehmigten und offenen Sonderpreisanfragen, um Gutschriften für einen Verlust zu erhalten. Verkaufsberichte werden in der Regel nach dem Verkauf mit Sonderpreisansprüchen weitergeleitet. Sobald die Anfrage genehmigt ist, bietet der Markeneigentümer dem Partner eine Gutschrift über die Differenz zwischen den ursprünglichen Kosten und den neuen autorisierten Kosten an.

Sonderpreisanfragen bieten Markeneigentümern und Partnern folgende Vorteile:

- Markeneigentümer können ihre Partner bei erhöhtem Wettbewerbsdruck unterstützen.
- Partner werden darin bestärkt, Produkte des Markeneignhabers zu kaufen und zu lagern, auch wenn Preissenkungen in der Zukunft wahrscheinlich sind.

Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage

Die Sonderpreisanfrage-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Sonderpreisanfragen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Sonderpreisanfrage-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Sonderpreisanfrage

Sie können eine Sonderpreisanfrage erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 426).

Arbeiten mit Listen für Sonderpreisanfragen

Der Abschnitt "Sonderpreisanfragen - Listen" enthält eine Reihe von Listen. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist eine Reihe von Standardlisten enthalten. Alle Standardlisten sind öffentlich und für jeden sichtbar. Sie und Ihre Manager können anhand verschiedener Kriterien zusätzliche Listen erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden über den Standardlisten angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Sonderpreisanfragen beschrieben.

Listen für Sonderpreisanfragen	Beschreibung
Alle Sonderpreisanfragen	In dieser Liste werden alle Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind, unabhängig vom Verantwortlichen für die Liste. Die Liste filtert keine Sonderpreisanfragen.
Zuletzt erstellte Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Meine Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Erstellungsdatum sortiert.
Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Alle ausstehenden Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, deren Verantwortlicher Sie sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine genehmigten Sonderpreisanfragen	Filtert alle genehmigten Sonderpreisanfragen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Listen für Sonderpreisanfragen	Beschreibung
Sonderpreisanfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht	Filtert Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet", deren nächster Genehmiger Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen" werden die Sonderpreisanfragen angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind und die zuletzt geändert wurden. Um die Liste zu erweitern, klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen".

Anzeigen des Abschnitts "Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen"

Im Abschnitt "Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen" werden alle Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet" angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind. Um diese Liste zu erweitern, klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen".

Hinzufügen von Abschnitten zur Sonderpreisanfrage-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Sonderpreisanfrage-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Listen für Sonderpreisanfragen
- Alle ausstehenden Sonderpreisanfragen
- Zuletzt erstellte Sonderpreisanfragen
- Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen
- Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen
- Meine genehmigten Sonderpreisanfragen
- Meine zuletzt erstellten Sonderpreisanfragen
- Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen
- Sonderpreisanfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht
- Einer oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte, wie z.B. den Analytics-Bericht für Sonderpreisanfragen, auf der Sonderpreisanfragen-Homepage verfügbar machen.)

So fügen Sie Abschnitte zur Sonderpreisanfrage-Homepage hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Sonderpreisanfrage-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Sonderpreisanfrage-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Sonderpreisanfragen

Führen Sie zum Verwalten von Sonderpreisanfragen die folgenden Aufgaben aus

- [Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 415)
- [Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 416)
- [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 416)
- [Zurückrufen von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 417)
- [Zurückgeben von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 418)
- [Zurückweisen von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 418)
- [Genehmigen von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 419)
- [Stornieren von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 420)
- [Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 421)
- [Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 421)
- [Genehmigen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 422)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen

Sie können Produkte mit Sonderpreisanfragen verknüpfen, um folgende Aktionen auszuführen:

- Verfolgen, welche Produkte zu der Sonderpreisanfrage gehören
- Angeforderte und vorab genehmigte (autorisierte) Gesamtbeträge berechnen

HINWEIS: Sie berechnen die angeforderten und vorab genehmigten Beträge mit der Schaltfläche "Gesamtanforderung aktualisieren".

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produkte Sonderpreisgestaltung" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie ein Produkt mit einer Sonderpreisanfrage

- 1** Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), mit der Sie ein Produkt verknüpfen möchten.
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "Suchen von Datensätzen" auf Seite 44).
- 2** Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 3** Wählen Sie im Feld "Produkt" das Produkt, das Sie der Sonderpreisanfrage hinzufügen möchten.
- 4** Aktualisieren Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage die erforderlichen Felder.
Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) (auf Seite 424).
- 5** Speichern Sie den Datensatz.

So berechnen Sie die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge

- 1** Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), für die Sie die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge berechnen möchten.
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "Suchen von Datensätzen" auf Seite 44).
- 2** Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung" auf "Gesamtanforderung aktualisieren".

Dadurch werden die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge berechnet und die Felder "Angeforderter Gesamtbetrag" und "Autorisierter Gesamtbetrag" in der Sonderpreisanfrage aktualisiert.

Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen

Sie können eine Sonderpreisanfrage einem bestimmten Partnerprogramm zuordnen, an dem Sie teilnehmen.

So verknüpfen Sie Programme mit Sonderpreisanfragen

- 1 Navigieren Sie zur Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen.
- 2 Wählen Sie in der Liste "Partnerprogramm" das Partnerprogramm, das Sie der Sonderpreisanfrage hinzufügen möchten, und klicken Sie auf "Speichern".

Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung

Der Partner oder der Markeneigentümer im Auftrag des Partners erstellt eine Sonderpreisanfrage für eine Preisanpassung zu einem Produkt und stellt Details bereit, wie z.B. den Grund für den niedrigeren Preis. Der Partner leitet die Sonderpreisanfrage zur Genehmigung an den Markeneigentümer weiter. Die Anfrage kann vom Markeneigentümer genehmigt oder abgelehnt werden. Die meisten Unternehmen verfügen über sorgfältig definierte Prozesse, um diese Genehmigungsanfragen von Partnern abzuwickeln. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers die Sonderpreisanfrage anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob die Anfrage genehmigt wird.

Hinweis zu Beginn: Zunächst muss die Sonderpreisanfrage erstellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40). Es muss eine Workflow-Regel erstellt werden, die einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für Sonderpreisanfragen zuweist. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378).

So leiten Sie Sonderpreisanfragen zur Genehmigung weiter

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), die Sie zur Genehmigung weiterleiten möchten.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe [Suchen von Datensätzen](#) auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Weitergeleitet" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Das Weiterleitungsdatum wird automatisch auf den aktuellen Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der Sonderpreisanfrage beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" der Sonderpreisanfrage auf den entsprechenden Benutzer.
- Der Genehmiger wird (sofern noch nicht vorhanden) zum Team für die Sonderpreisanfrage hinzugefügt.
- Eine Workflow-Regel sendet die erforderlichen E-Mail-Benachrichtigungen.

Die Sonderpreisanfrage wird in der Liste der Datensätze angezeigt, die auf eine Aktion des Genehmigers warten und für den Partner (Verantwortlichen) schreibgeschützt werden. Weitere Aktualisierungen der Sonderpreisanfrage (z.B. durch Hinzufügen oder Entfernen von Produkten, Aktualisieren der angeforderten Preise usw.) sind nicht zulässig. Der Partner kann nur Änderungen an einer weitergeleiteten Sonderpreisanfrage vornehmen, wenn er sie erfolgreich zurückgerufen hat.

Zurückrufen von Sonderpreisanfragen

Wenn eine Sonderpreisanfrage zur Genehmigung weitergeleitet und noch nicht genehmigt wurde, können Sie die Anfrage zurückrufen. Nach dem erfolgreichen Rückruf der Sonderpreisanfrage können Sie sie weiter aktualisieren und erneut zur Genehmigung weiterleiten.

Hinweis zu Beginn: Die Sonderpreisanfrage muss den Weiterleitungsstatus "Weitergeleitet" und den Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" aufweisen.

So rufen Sie Sonderpreisanfragen zurück

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), die Sie zurückrufen möchten.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgerufen" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus wird auf keinen Wert zurückgesetzt.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sie können die Sonderpreisanfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 416).

Zurückgeben von Sonderpreisanfragen

Während eine Sonderpreisanfrage die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger sie an den Verantwortlichen zurückgeben, damit dieser Änderungen vornehmen kann. Der Genehmiger kann Kommentare anfügen und zusätzliche Informationen vom Verantwortlichen anfordern.

Hinweis zu Beginn: Der Status der Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So geben Sie Sonderpreisanfragen zurück

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie zurückgeben möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe ["Suchen von Datensätzen"](#) auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgegeben" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage wird auf "Nicht weitergeleitet" gesetzt.
- Das Datum wird aus dem Feld "Autorisierungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein Aufgabendatensatz erstellt, mit dem die Rücksendeaktion des Genehmigers verfolgt wird.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Der Verantwortliche der Sonderpreisanfrage kann die Sonderpreisanfrage aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 416).

Zurückweisen von Sonderpreisanfragen

Während eine Sonderpreisanfrage die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Sonderpreisanfrage zurückweisen, wenn die angeforderten Rabatte nicht eingeräumt werden können.

Hinweis zu Beginn: Der Status der Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie Sonderpreisanfragen zurück

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe ["Suchen von Datensätzen"](#) auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgewiesen" aus dem Feld "Genehmigungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage lautet auch weiterhin "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Autorisierungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein Aufgabendatensatz erstellt, mit dem die Rücksendeaktion des Genehmigers verfolgt wird.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage zurückgewiesen wurde, wird sie für den Verantwortlichen schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind nicht zulässig.

Genehmigen von Sonderpreisanfragen

In Abhängigkeit von den Geschäftsprozessen für Ihr Unternehmen sind unter Umständen mehrere Personen in Ihrem Unternehmen erforderlich, um eine Sonderpreisanfrage zu genehmigen. Derzeit ist die Genehmigungsweiterleitung ein manueller Prozess, und es wird nur eine Genehmigungsstufe unterstützt. Das Feld "Aktueller Genehmiger" muss manuell geändert werden, um die Sonderpreisanfrage entlang der Genehmigungskette zu verschieben.

Hinweis: Jeder Genehmiger in der Genehmigungskette aktualisiert das Feld "Genehmiger", sodass die mehrstufige Genehmigung erfolgt.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage muss auf "Weitergeleitet" gesetzt sein, bevor Sie die Anfrage genehmigen können.

So genehmigen Sie Sonderpreisanfragen

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie genehmigen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Genehmigt" aus dem Feld "Genehmigungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Weiterleitungsstatus auf "Weitergeleitet" gesetzt ist. Weist der Weiterleitungsstatus einen anderen Wert auf, schlägt die Validierung fehl, und eine entsprechende Fehlermeldung wird generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob der autorisierte Gesamtbetrag die für den aktuellen Genehmiger festgelegte Genehmigungsgrenze überschreitet und ob die Genehmigung zu einem negativen Fondssaldo führt. Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob der autorisierte Gesamtbetrag der Summe der autorisierten Beträge aller Produkte mit Sonderpreisbestimmung entspricht. Weisen die Beträge eine Differenz auf, schlägt die Validierung fehl, und eine entsprechende Fehlermeldung wird generiert.
- Das Feld "Zuletzt genehmigt von" ändert sich in den aktuellen Benutzer. Das Feld "Aktueller Genehmiger" Genehmiger wird nicht aktualisiert.
- Das Autorisierungsdatum ändert sich in Oracle CRM On Demand in das aktuelle Datum.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage genehmigt wurde, wird sie schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind zulässig, mit Ausnahme der Fälle, in denen ein zugehöriger Anspruch weitergeleitet oder das Ablaufdatum verlängert wird.

Stornieren von Sonderpreisanfragen

Der Markeneigentümer kann eine Sonderpreisanfrage jederzeit stornieren, wenn die Anfrage nicht mehr gültig ist.

Hinweis zu Beginn: Der Genehmigungsstatus der Sonderpreisanfrage muss "Genehmigt" lauten.

So stornieren Sie eine Sonderpreisanfrage

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie stornieren möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Storniert" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Storniert" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Genehmigungsstatus "Genehmigt" lautet.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage storniert wurde, wird sie schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind nicht zulässig.

Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Partner verwenden den Anspruchsprozess für Sonderpreisanfragen, um die Differenz zwischen den ursprünglichen Kaufkosten und den neuen genehmigten Kosten einzufordern, die in der Sonderpreisanfrage autorisiert sind. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers den Anspruch anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob sie ihn genehmigen.

So leiten Sie Ansprüche für Sonderpreisanfragen weiter

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch weiterleiten möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen einen Betrag in das Feld "Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch gesendet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn das Feld "Anspruch - Status" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:

- Die Weiterleitung des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage beginnt. Mit einer Workflow-Regel wird das Feld "Genehmiger" der Sonderpreisanfrage auf den entsprechenden Benutzer gesetzt.
- Der Benutzer wird zum Team der Sonderpreisanfrage hinzugefügt, sofern er nicht bereits darin enthalten ist.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Während ein Anspruch für Sonderpreisanfragen die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger sie zurückweisen.

Hinweis zu Beginn: Der Anspruchsstatus des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie einen Anspruch für eine Sonderpreisanfrage zurück

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe ["Suchen von Datensätzen"](#) auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen "Anspruch abgelehnt" aus dem Feld "Anspruch - Status".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch abgelehnt" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes: Über eine Workflow-Regel werden die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Genehmigen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Ein Genehmiger kann einen Anspruch für eine Sonderpreisanfrage genehmigen und dem Partner einen Kredit anbieten. Zurzeit wird für Ansprüche für Sonderpreisanfragen nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

Hinweis zu Beginn: Der Anspruchsstatus des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage muss auf "Anspruch gesendet" gesetzt sein, bevor Sie den Anspruch genehmigen können.

So genehmigen Sie Ansprüche für Sonderpreisanfragen

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch genehmigen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Homepage für Sonderpreisanfragen.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe ["Suchen von Datensätzen"](#) auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen einen Betrag in das Feld "Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der genehmigte Gesamtanspruchsbetrag die für den Genehmiger festgelegte Genehmigungsgrenze überschreitet und ob die Genehmigung zu einem negativen Fondssaldo führt. Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Das Entscheidungsdatum des Anspruchs ändert sich in Oracle CRM On Demand in das aktuelle Datum.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente

Führen Sie zum Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente](#) (auf Seite 423)
- [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) (auf Seite 424)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente

Sie können ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung als zugehöriges Element einer Sonderpreisanfrage erstellen, um die angeforderten Kosten (oder andere Informationen) für ein bestimmtes Produkt anzugeben. In Oracle CRM On Demand erstellen Sie ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung als zugehöriges Element, indem Sie Informationen in ein Formular eingeben. Sie können über die Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf dieses Formular zugreifen.

HINWEIS: Bevor Sie Produkte mit Sonderpreisgestaltung erstellen können, muss der Bereich "Produkte - Sonderpreisgestaltung" als zugehöriges Element zur Detailseite für die Sonderpreisanfrage hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen zugehöriger Elemente finden Sie unter [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (auf Seite 1190).

So erstellen Sie Produkte mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente

- 1 Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

2 Wählen Sie im Feld "Produktname" ein Produkt.

3 Aktualisieren Sie die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung nach Bedarf.

Informationen zu jedem Feld finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) (auf Seite 424).

Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung, um ein neues Produkt mit Sonderpreisgestaltung zu erstellen. Auf dieser Seite werden alle verfügbaren Felder für ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Informationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu den Feldern auf den Bearbeitungsseiten für Produkte mit Sonderpreisgestaltung.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	
Produkt	Der Name des Produkts für die Sonderpreisanfrage. Wenn die Sonderpreisanfrage mit einem Verkaufsprojekt zusammenhängt, können nur die für dieses Verkaufsprojekt vorhandenen Produkte gewählt werden. Andernfalls werden alle Produkte aufgeführt.
Produkt: Produktkategorie	Die aus der Produktdefinition übernommene Kategorie des Produkts. Schreibgeschützt.
Menge	Die voraussichtliche Menge an Produkten, die im Rahmen dieser Sonderpreisanfrage verkauft werden.
Währung	Die Währung für das Produkt mit Sonderpreisgestaltung.
Produkt: Teilennr.	Die aus der Produktdefinition übernommene Teilenummer. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Produkt: Typ	Der aus der Produktdefinition übernommene Produkttyp. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Produkt: Status	Der aus der Produktdefinition übernommene Status. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
UVP	Die unverbindliche Preisempfehlung (UVP) des Herstellers in der verwendeten Währung. Dieses Feld ist nur für den Partner schreibgeschützt. Wenn ein Endkunde für die Sonderpreisanfrage definiert

Feld	Beschreibung
	<p>wurde und eine Preisliste diesem Endkunden zugeordnet wurde, lädt Oracle CRM On Demand beim Speichern des Produktdatensatzes für die Sonderpreisanfrage anhand dieser Preisliste einen Wert in das Feld "UVP". Die folgenden Bedingungen müssen ebenfalls erfüllt sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die dem Endkunden zugeordnete Preisliste weist den Typ "UVP" auf. ■ Der Status der Preisliste lautet "Veröffentlicht". ■ Das Produkt ist in der Preisliste vorhanden. ■ Das Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage liegt innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste (und der Preislistenposition). <p>Wurde keine Preisliste dem Endkunden zugeordnet, bleibt die Preisliste in der Kopfzeile der Sonderpreisanfrage leer.</p>
Sonderpreisanfragen - Detailinformationen	
Anschaffungskosten	<p>Der Preis, den der Partner ursprünglich für das Produkt gezahlt hat. Oracle CRM On Demand lädt beim Speichern des Produktdatensatzes für die Sonderpreisanfrage einen Wert aus der dem Verantwortlichen für die Partnerfirma zugeordneten Preisliste in dieses Feld. Die folgenden Bedingungen müssen ebenfalls erfüllt sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die dem Verantwortlichen für die Partnerfirma zugeordnete Preisliste weist den Typ "DIST COST" auf. ■ Der Status der Preisliste lautet "Veröffentlicht". ■ Das Produkt ist in der Preisliste vorhanden. ■ Das Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage liegt innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste (und der Preislistenposition). <p>Sie können das Feld "Anschaffungskosten" bearbeiten und den Standardwert ändern.</p>
Angeforderte Kosten	Der ermäßigte Preis, den der Partner für die Sonderpreisanfrage angefragt hat.
Angeforderter Wiederverkaufspreis	Der Wiederverkaufspreis, zu dem der Partner das Produkt verkaufen möchte.
Autorisierte Kosten	Der Preis des Partners, der für die Sonderpreisanfrage ausgehandelt wurde. Dieses Feld ist für den Partner schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
Vorgeschlagener Wiederverkaufspreis	Der vom Markeneigentümer vorgeschlagene Wiederverkaufspreis. Dieses Feld ist für den Partner schreibgeschützt.
Angeforderter Betrag	Berechnet den angeforderten Rabatt. Oracle CRM On Demand berechnet den Betrag.
Angeforderter Rabatt in Prozent	Berechnet den angeforderten Rabattprozentsatz. Oracle CRM On Demand berechnet den Rabattprozentsatz.
Autorisierter Betrag	Berechnet den autorisierten Rabatt. Oracle CRM On Demand berechnet den autorisierten Rabatt.
Genehmigter Rabatt in Prozent	Berechnet den autorisierten Rabattprozentsatz. Oracle CRM On Demand berechnet den autorisierten Rabattprozentsatz.
Sonderpreisanfrage - Kommentar	
Mitbewerbername	Der Name des Mitbewerbers für die Sonderpreisanfrage.
Mitbewerberprodukt	Der Name des Mitbewerberprodukts.
Produktpreis Mitbewerber	Der Preis des Mitbewerberprodukts.
Mitbewerberpartner	Der Name des mitbewerbenden Partners.
Sonstige Mitbewerberinformationen	Alle anderen Informationen zu Produktangeboten von Mitbewerbern, zur Begründung für den Sonderpreis usw.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt von	Der Name der Person, die den Listeneintrag erstellt. Dieser Wert wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert von	Der Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, sowie Datum und Uhrzeit der Erstellung oder Aktualisierung. Dieser Wert wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu diesem Listeneintrag. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen beschränkt.

Felder für Sonderpreisanfragen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen, um eine Sonderpreisanfrage hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Sonderpreisanfrage zu aktualisieren. Auf dieser Seite werden alle Felder für eine Sonderpreisanfrage angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern.

Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardangaben abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Sonderpreisanforderung - Schlüsselinformationen	
ID	Die Kennung (ID) der Sonderpreisanfrage.
Anforderungsname	Der eindeutige Name der Sonderpreisanfrage.
Hauptpartnerfirma	Die Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für die Sonderpreisanfrage trägt.
Weiterleitungsstatus	Der Status der Weiterleitung, z.B. "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet", "Zurückgerufen".
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Sonderpreisanfrage genehmigt werden muss. In diesem Feld wird standardmäßig das Datum angezeigt, das eine Woche nach dem aktuellen Datum liegt.
Fonds	Der Name des Fonds, der der Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt, dem die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Endkunde	Der Endkunde für die Sonderpreisanfrage. Wenn die Anfrage einem Verkaufsprojekt zugeordnet ist, können Sie nur "Verkaufsprojektfirma" wählen.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Partner, der die Sonderpreisanfrage erstellt hat.
Geschäftsregistrierung	Die Geschäftsregistrierung, die der Anfrage zugeordnet ist.
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, dem die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Währung	Die Währung, in die der Preis umgerechnet wird. Sie können eine andere Währung für die Umrechnung wählen, wenn Ihr Unternehmensadministrator diese Funktion eingerichtet hat.
Sonderpreisanfragen - Detailinformationen	
Anfangsdatum	Das Datum und die Uhrzeit, ab dem der Sonderpreis gültig ist. Sie können dieses Datum mit den Kalendersteuerelementen ändern.

Feld	Beschreibung
Enddatum	Das Datum und die Uhrzeit, an dem die Gültigkeit des Sonderpreises endet. Sie können dieses Datum mit den Kalendersteuerelementen ändern.
Angeforderter Gesamtbetrag	Die Summe für den angeforderten Betrag jedes Produkts mit Sonderpreisgestaltung wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Autorisierter Gesamtbetrag	Die Summe für den autorisierten Betrag jedes Produkts mit Sonderpreisgestaltung wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Anfragedatum	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Sonderpreisanfrage.
Weiterleitungsdatum	Datum und Uhrzeit der Weiterleitung der Sonderpreisanfrage.
Autorisierungsdatum	Datum und Uhrzeit der Genehmigung der Sonderpreisanfrage.
Genehmiger	Der Name des aktuellen Genehmigers.
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus der Sonderpreisanfrage, z.B. "Genehmigung ausstehend", "Genehmigt", "Zurückgegeben", "Zurückgewiesen", "Abgelaufen" oder "Storniert".
Zuletzt genehmigt von	Der Name der Person, die die Sonderpreisanfrage zuletzt genehmigt hat.
Ursachencode	Gibt den Grund an, aus dem eine Sonderpreisanfrage zurückgegeben oder zurückgewiesen wurde.
Anspruchsinformationen	
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Partner angefordert wird.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Markeneigentümer genehmigt wird.
Anspruchsstatus	Der aktuelle Status des Anspruchs, z.B. "In Bearbeitung", "Anspruch gesendet", "Anspruch abgelehnt" und "Anspruch genehmigt".
Entscheidungsdatum Anspruch	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
Zusatzinformationen	
Verantwortlicher	In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen

Feld	Beschreibung
	übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in die Berichte aufgenommen werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.
Geändert	Der Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, sowie Datum und Uhrzeit der Erstellung oder Aktualisierung. Dieser Wert wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Sonderpreisanfrage. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeninhabers zuständig. Channel-Manager dienen als primärer Ansprechpartner für den Partner.

Fonds

Verwenden Sie die Fonds-Seiten, um Fonds zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

In der Regel handelt es sich bei einem *Fonds* um einen Geldbetrag oder andere Ressourcen, die zu einem bestimmten Zweck auf die Seite gelegt werden. Zu Fonds zählen u.a. Geldmittel zur Marktentwicklung, kooperative Fonds, Absatzförderungsfonds usw. Auf den Fonds-Seiten können Sie eine Reihe von Aktivitäten verwalten, die eine Vorgehenanforderung erfordern, und Ansprüche für Marketingfonds verarbeiten. Als Fondsmanager können Sie einen Fondsdatensatz erstellen.

Wenn Sie einen Fondsdatensatz erstellen, werden Sie der Verantwortliche des Fonds, der so genannte Fondsmanager. Fondsverantwortliche können Fondsdatensätze aktualisieren oder löschen, andere Benutzer als Fondsteilnehmer hinzufügen, Guthaben- und Lastschrifteneinträge erstellen sowie Anhänge und Notizen zum Fonds hinzufügen.

Fondsteilnehmer können den Fondsdatensatz anzeigen, jedoch können sie ihn nicht bearbeiten. Sie können auch Vorgehenanforderungs- und Anspruchsanforderungen für die Fonds, deren Teilnehmer sie sind, weiterleiten. Fondsmanager können alle Fondsanforderungen für die Fonds, deren Verantwortliche sie sind, anzeigen und bearbeiten, und sie können diese Fondsanforderungen genehmigen oder zurückweisen.

HINWEIS: Sie können keine Mittelanforderungen bearbeiten, bei denen das Feld "Status" auf "Anspruch genehmigt" gesetzt ist.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Arbeiten mit Fonds nicht umfasst, wird die Registerkarte "Fonds" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Fonds-Homepage

Die Fonds-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Fonds und Mittelanforderungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Fonds-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle außerdem die Berechtigung "Homepages anpassen" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und Abschnitte von ihr entfernen.

Erstellen eines Fonds oder einer Mittelanforderung

Klicken Sie zum Erstellen eines Fonds oder einer Mittelanforderung im Abschnitt "Erstellen" links auf der Fonds-Homepage auf "Fonds" oder "Mittelanforderung". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Fondsfelder](#) (auf Seite 440).

Arbeiten mit Fondslisten oder Mittelanforderungslisten

In den Abschnitten "Fondslisten" und "Mittelanforderungslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die standardmäßig verfügbaren Fondslisten beschrieben.

Fondsliste	Filter
Aller Fonds	Alle Fonds, für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Alle aktiven Fonds	Alle Fonds mit dem Status "Aktiv", für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Meine Fonds	Fonds mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"
Meine aktiven Fonds	Fonds mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher" und mit dem Status "Aktiv"

In der folgenden Tabelle werden die standardmäßig verfügbaren Mittelanforderungslisten beschrieben.

Geldmittelanforderungsliste	Filter
Alle Geldmittelanforderungen	Alle Geldmittelanforderungen, für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Meine Geldmittelanforderungen	Geldmittelanforderungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Geldmittelanforderungsliste	Filter
Meine offenen Geldmittelanforderungen	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet", für die Sie verantwortlich sind.
Offene Mittelanforderung	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet".
Meine genehmigten Geldmittelanforderungen	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigt," für die Sie verantwortlich sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen Ihrer offenen Mittelanforderungen

Ihre offenen Mittelanforderungen finden Sie im Abschnitt "Meine offenen Mittelanforderungen". In diesem Abschnitt werden folgende Informationen angezeigt: "Name Mittelanforderung", "Fonds", "Vorgenehmigungsanforderung", "Gewährt", "Genehmigt", "Anforderungsdatum", "Fälligkeitsdatum" und "Status".

Ihre offenen Mittelanforderungen sind die Anforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet".

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der zuletzt geänderten Geldmittel zu erweitern.

Anzeigen von offenen Aktivitäten für Mittelanforderungen

Sie können die offenen Aktivitäten für Mittelanforderungen im Abschnitt "Mittelanforderung - Offene Aktivitäten" anzeigen. Dieser Abschnitt enthält folgende Informationen: Fälligkeitsdatum, Priorität, Aktivität, Thema und Mittelanforderung.

Diese Informationen enthalten eine Liste der offenen Aktivitäten, die mit Ihren Mittelanforderungen verknüpft sind. Das Feld "Priorität" zeigt die Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager angegeben wurde, beispielsweise "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Aufgabenpriorität wird durch Pfeile angegeben: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität, ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der zuletzt geänderten Mittelanforderungen zu erweitern.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Fonds-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie der "Fonds-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Offene Geldmittelanforderungen
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf der "Fonds-Homepage" zur Ansicht zur Verfügung stellen)

So fügen Sie der "Fonds-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Fonds-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Fonds-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Fondsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fonds](#) (auf Seite 429)
- [Verwalten von Fonds](#) (auf Seite 432)
- [Fondsfelder](#) (auf Seite 440)

Verwalten von Fonds

Führen Sie zum Verwalten von Fonds die folgenden Aufgaben aus:

- [Hinzufügen von Fondsteilnehmern](#) (auf Seite 433)
- [Hinzufügen von Guthaben zu Fonds](#) (auf Seite 434)
- [Bearbeiten von Geldmittelanforderungen](#) (auf Seite 435)
- [Bearbeiten von Ansprüchen](#) (auf Seite 438)
- [Anwenden von Lastschriften auf Fonds](#) (auf Seite 439)
- [Überprüfen der Fondsaktivität](#) (auf Seite 440)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Sie können einen Fondsdatensatz aktualisieren, wenn Sie der Verantwortliche des Datensatzes sind. Wenn Sie ein Fondsteilnehmer sind, können Sie Fonds erstellen und aktualisieren.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 92)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)
- [Anzeigen von Audit Trails für Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Anpassen von Audit Trails](#) (auf Seite 1206)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fondsinformationen und interessante Themen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Arbeiten mit der Fonds-Homepage](#) (auf Seite 430)
- [Fondsfelder](#) (auf Seite 440)
- [Berichte](#) (auf Seite 765)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 214)

Hinzufügen von Fondsteilnehmern

Wenn Sie einen Fondsdatensatz erstellen, sind Sie standardmäßig der Verantwortliche für den Fonds. Anschließend können Sie Fondsteilnehmer hinzufügen. Wenn eine Person als Fondsteilnehmer hinzugefügt ist, kann diese Person den Fondsdatensatz anzeigen und Geldmittelanforderungen senden.

Bevor Sie beginnen. Um Benutzer in der Liste berechtigter Fondsteilnehmer anzeigen zu können, müssen sie zunächst als aktive Benutzer von Oracle CRM On Demand High Tech Edition eingerichtet werden.

So fügen Sie einen Fondsteilnehmer hinzu

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds.
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Fondsteilnehmer", und klicken Sie auf "Teilnehmer hinzufügen".
HINWEIS: Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Fondsteilnehmer" hinzufügen. Die entsprechenden Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Fondsteilnehmer hinzufügen" auf das Suchsymbol, und wählen Sie den Benutzer aus.
Die Benutzerliste enthält alle Benutzer von Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Hinzufügen von Guthaben zu Fonds

Um Fonds zur Verfügung stellen zu können, müssen Sie diesen Guthaben hinzufügen.

So fügen Sie einem Fonds Guthaben hinzu

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds.
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Fondsguthaben", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu".
HINWEIS: Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Fondsguthaben" hinzufügen. Die entsprechenden Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).
- 3 Geben Sie die Informationen wie in der folgenden Tabelle beschrieben ein, und speichern Sie dann den Datensatz.

Feld	Beschreibung
Fonds	Der Name des Fonds. Wird standardmäßig auf den aktuellen Fonds gesetzt. (Schreibgeschützt.)
Name des Guthabens	Der Name dieses Guthabendatensatzes. Dieses Feld ist auf 30 Zeichen begrenzt. (Erforderliches Feld.)
Betrag	Der Betrag des Guthabens, den Sie für den Fonds anwenden, z.B. 500 Euro.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Die Beschreibung dieses Fondsguthabens.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem das Guthaben abläuft (MM/TT/JJJJ). Dieses Datum wird zu Informationszwecken bereitgestellt. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.

Bearbeiten von Geldmittelanforderungen

Wenn Sie einen Teil des Fonds verwenden möchten, erstellen Sie eine Geldmittelanforderung und senden sie an den Fondsmanager zur Genehmigung. Um den Status der Geldmittelanforderung zu verfolgen, aktualisieren Sie gemeinsam mit dem Fondsmanager das Feld "Status".

So leiten Sie eine Anforderung zur Vorgehenmigung weiter

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Geldmittelanforderungen", und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Mittelanforderung" hinzufügen. Die entsprechenden Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).

- 3 Geben Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Geldmittelanforderungen beschrieben. Ihr Administrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
Hauptinformationen Geldmittelanforderung	
Anforderungs-ID*	Die Kennung für die Mittelanforderung. Oracle CRM On Demand generiert die Anforderungs-ID. (Erforderliches Feld.)
Name Mittelanforderung	Der Name der Mittelanforderung. Auf 50 Zeichen begrenzt. (Erforderliches Feld.)
Typ	Gibt den Fondstyp an. Dies ist ein benutzerdefiniertes Feld, das von Ihrem Unternehmensadministrator geändert werden kann . (Erforderliches Feld.) Zwei Fondstypen stehen zur Verfügung: ■ MDFs (Market Development Funds - Geldmittel für

Feld	Beschreibung
	<p>Marktentwicklung). Diese Geldmittel werden von der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Unternehmens verwendet, um einen Partner, Wiederverkäufer oder Händler beim Verkauf oder bei der Vermarktung Ihrer Produkte zu unterstützen.</p> <p>■ SPFs (Special Pricing Authorization - Sonderpreisgenehmigung). Diese Geldmittel werden von einem Unternehmen zur Unterstützung von Sonderpreisanforderungen verwendet. Diese Sonderpreisanforderungen sind Mittelanforderungen, die ein Partner beantragt, um einen Sonderpreis für ein Produkt oder eine Produktgruppe zu erhalten. Dieser Preis wird in der Regel angefordert, damit der Partner wettbewerbsfähig bleiben oder eine bestimmte Marge erzielen kann.</p>
Fonds	Der Name des verknüpften Fonds. (Erforderliches Feld.)
Status	<p>Der aktuelle Status der Mittelanforderung. (Erforderliches Feld.)</p> <p>Die folgenden Standardoptionen sind verfügbar: "Anspruch genehmigt", "Anspruch abgelehnt", "Anspruch gesendet", "In Bearbeitung", "Vorgenehmigung abgelehnt", "Vorgenehmigung gesendet" oder "Vorgenehmigt".</p> <p>Fondsteilnehmer können den Status in folgende Werte ändern: "In Bearbeitung", "Vorabgenehmigung gesendet" oder "Anspruch gesendet".</p>
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Mittelanforderung spätestens genehmigt werden muss. (Erforderliches Feld.)
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt, auf das sich der Fonds bezieht.
Verkaufsprojektsfirma	Die Firma, der das entsprechende Verkaufsprojekt gehört.
Kampagne	Wird verwendet, um eine Kampagne mit einem Fonds zu verknüpfen.
Marketingziel	Standardoptionen sind "Partneranreiz", "Gemeinsames Marketing", "Wettbewerbsfähige Positionierung", "Neue Produkteinführung" oder "Kundenbindung".
Gebiet	Standardoptionen sind "Afrika", "Asien/Pazifik", "Europa", "Lateinamerika", "Nahe Osten", "Keine", "Nordamerika", "Nordeuropa", "Sonstige", "Südamerika", "Südeuropa" oder "Weltweit".
Kategorie	Standardoptionen sind "Werbung", "Markenbildung", "Kundenveranstaltung", "Postwurfsendung", "Managerveranstaltung", "Gemeinsame Werbung", "Sonstige", "Verkaufsaktion", "Muster", "Seminar", "Bonus", "Messe" oder "Schulung".
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, für das die Mittelanforderung getätigt wird.
Detailinformationen Geldmittelanforderung	
Vorgenehmigungsanforderung	Der Fondsbetrag, den Sie zur Durchführung Ihrer Aufgaben benötigen.

Feld	Beschreibung
Gewährt	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält den Betrag,, der diesem Teilnehmer gewährt wurde. Er basiert auf dem im Feld "Vorgenehmigungsanforderung" angeforderten Betrag.
Anspruchsanforderung	Nachdem die Aufgabe durchgeführt wurde, beansprucht der Teilnehmer unter Verwendung dieses Feldes den zur Durchführung dieser Aufgabe aufgewendeten Betrag.
Genehmigt	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält den auf Grundlage des angeforderten Betrags genehmigten Betrag.
Anfragedatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Vorgenehmigungsdatum	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält das Datum, an dem der Fondsmanager den Betrag der Geldmittelanforderung genehmigt hat.
Entscheidungsdatum Anspruch	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält das Datum, an dem der Fondsmanager den Betrag des Fondsanspruchs genehmigt hat.
Anfangsdatum	Der Anfang des Zeitraums, für den der Markeninhaber die Geldmittelanforderung genehmigt hat.
Enddatum	Das Ende des Zeitraums, für den der Markeninhaber die Geldmittelanforderung genehmigt hat. Nach diesem Datum ist die Geldmittelanforderung nicht mehr gültig.
Währung Geldmittelanforderung	Die Währung, in der der Fonds angefordert wurde.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p>
Geändert	Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung des Datensatzes. Vom System generiert.
Verantwortlicher für Firma	Hierbei handelt es sich um die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, dann wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeninhabers zuständig. Channel-Manager dienen als

Feld	Beschreibung
	primärer Ansprechpartner für den Partner.
Beschreibung	Dieses Feld ist auf 250 Zeichen beschränkt.

- 1 Wählen Sie als Status "Vorgenehmigung gesendet".
- 2 Speichern Sie den Datensatz.
Der Datensatz der Geldmittelanforderung wird im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderungen" auf der "Fonds-Homepage" des Managers angezeigt.

So führen Sie eine Vorgenehmigung für eine Geldmittelanforderung durch

- 1 Wählen Sie die Geldmittelanforderung auf der "Fonds-Homepage" im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderungen".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetail" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:
 - a Geben Sie das entsprechende Datum im Feld "Vorgenehmigungsdatum" ein.
 - b Geben Sie den genehmigten Betrag in das Feld "Gewährt" ein.
 - c Ändern Sie das Statusfeld in "Vorgenehmigt".
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Bearbeiten von Ansprüchen

Nachdem die Geldmittelanforderung vom Fondsmanager genehmigt wurde und Sie die Aufgabe durchgeführt haben, für die Sie den Fonds angefordert haben, können Sie einen Anspruch senden. Nachdem Sie den Anspruch gesendet haben, kann der Fondsmanager diesen überprüfen und genehmigen.

So senden Sie einen Anspruch

- 1 Wählen Sie eine Mittelanforderung aus der Mittelanforderungsliste, für den Sie einen Anspruch senden möchten, oder wählen Sie eine vorgenehmigte Mittelanforderung (im Abschnitt "Offene Mittelanforderungen" auf der Fonds-Homepage).

Weitere Informationen zur Auswahl von Geldmittelanforderungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetail" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

3 Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:

- a** Geben Sie den beanspruchten Betrag in das Feld "Anspruchsanforderung" ein.
- b** Wählen Sie über das Statusfeld die Option "Anspruch gesendet".
- c** Geben Sie das entsprechende Datum im Feld "Fälligkeitsdatum" ein.

4 Speichern Sie den Datensatz.

So genehmigen Sie einen Anspruch

1 Wählen Sie die Geldmittelanforderung (im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderung" auf der "Fonds-Homepage" aufgeführt) aus, für die Sie einen Anspruch genehmigen möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Geldmittelanforderungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

2 Überprüfen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetails" den im Feld "Anspruchsanforderung" beanspruchten Betrag, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

3 Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:

- a** Geben Sie den genehmigten Betrag in das Feld "Genehmigt" ein.
- b** Geben Sie das Datum in das Feld "Entscheidungsdatum Anspruch" ein.
- c** Wählen Sie über das Statusfeld die Option "Anspruch genehmigt".

HINWEIS: Um Geldmittel zu genehmigen, muss das Genehmigungslimit in Ihrem Benutzerdatensatz auf einen ausreichend hohen Wert gesetzt sein. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn das Genehmigungslimit nicht hoch genug ist. Darüber hinaus können Sie in Oracle CRM On Demand eine Mittelanforderung, die in einem negativen Saldo resultiert, nur dann genehmigen, wenn das Kontrollkästchen "Negativen Saldo zulassen" auf der Detailseite des Fonds gewählt ist.

4 Speichern Sie den Datensatz.

Nachdem ein Anspruch genehmigt wurde, wird er im Abschnitt "Fondslastschriften" des Fondsdatensatzes angezeigt.

HINWEIS: Nachdem ein Anspruch genehmigt wurde, kann die Geldmittelanforderung nicht mehr bearbeitet werden.

Anwenden von Lastschriften auf Fonds

Erstellen Sie einen Lastschriftdatensatz, um einen Betrag vom Fonds abzuführen.

So wenden Sie eine Lastschrift auf einen Fonds an

- 1** Wählen Sie den gewünschten Fonds.
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Fondslastschriften", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu", um einen Lastschrifteintrag zu erstellen.
- 3** Geben Sie auf der Seite "Fondslastschrift bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.
Der Name der Geldmittelanforderung ist auf 50 Zeichen beschränkt.

Überprüfen der Fondsaktivität

Sie können die Fondsaktivität für Datensätze überprüfen, die Sie verwalten. Wenn Sie der Fondsadministrator Ihres Unternehmens sind, können Sie auch sämtliche Fonds und Geldmittelanforderungen Ihres Unternehmens überprüfen. Dadurch können Sie die Fondsaktivität überwachen und verfolgen.

So überprüfen Sie die Aktivität eines Fonds

- 1** Wählen Sie den gewünschten Fonds.
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2** Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Protokoll".
Die Liste enthält alle Aktivitäten, die den Fonds betreffen, einschließlich Transaktionen, Daten und Beteiligte.

HINWEIS: Möglicherweise möchten Sie den Abschnitt "Protokoll" zu Ihrem Layout hinzufügen. Die entsprechenden Anweisungen dazu finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).

Fondsfelder

Verwenden Sie die Seite "Fonds bearbeiten", um einen Fonds hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Fonds zu aktualisieren. Auf der Seite "Fonds bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Fondsdatensatz angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
------	--------------

Feld	Beschreibung
Hauptinformationen Fonds	
Fonds-ID	Die ID des Fonds. Wird vom System generiert. (Erforderliches Feld.)
Fondsname	Der Name des Fonds. Auf 50 Zeichen begrenzt. (Erforderliches Feld.)
Anfangsdatum Enddatum	Zeitraum, für den der Fonds gültig ist.
Status	Standardoptionen sind "Aktiv", "Geschlossen", "In Bearbeitung" oder "Angehalten".
Typ	<p>Gibt den Fondstyp an. Die Optionen für den Fondstyp sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Market Development Funds - Geldmittel zur Marktentwicklung). MDFs sind Geldmittel, die von einer Verkaufs- oder Marketingabteilung eines Herstellers bereitgestellt werden, um einen Partner, Wiederverkäufer oder Vertriebshändler beim Vertrieb seiner Produkte oder der Vermarktung der Herstellermarke zu unterstützen. ■ SPA (Special Pricing Authorization - Sonderpreisgenehmigung). SPA ermöglicht es Partnern, einen Sonderpreis für ein Produkt oder eine Produktgruppe anzufordern.
Partner	Nur Firmen, bei denen das Feld "Partner" aktiviert ist, werden in dieser Auswahlliste angezeigt.
Negativen Saldo zulassen	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen wählen, kann für den Fonds ein negativer Saldo verwendet werden. Beispiel: Wenn der Saldo Ihres Fonds \$500 beträgt, kann eine Geldmittelanforderung von \$600 genehmigt werden. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht gewählt ist, zeigt Oracle CRM On Demand eine Nachricht an, die angibt, dass negative Salden nicht zulässig sind, wenn der Fondsgenehmiger versucht, die Mittelanforderung in Höhe von \$600 zu genehmigen. (Erforderliches Feld).</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig gewählt</p>
Zielbetrag	Der für den Fonds geplante Gesamtbetrag. (Erforderliches Feld.)
Gesamtguthaben	Schreibgeschütztes Feld. Die Summe aller Fondsguthaben, die im Abschnitt "Fondsguthaben" erstellt wurden.
Gesamtlastschriften	Schreibgeschütztes Feld. Dies ist die Summe aller Fondslastschriften, die im Abschnitt "Fondslastschriften" erstellt wurden. Wenn ein Fondsanspruch genehmigt ist, wird im Abschnitt "Fondslastschrift" automatisch ein Lastschriftdatensatz erstellt.
Saldo	Schreibgeschütztes Feld. Wert: (Gesamtguthaben - Gesamtlastschriften).
Summe Vorgenehmigungen	Schreibgeschütztes Feld. Die Summe aller Geldmittelanforderungen, die für einen gegebenen Fonds genehmigt wurden. Nachdem die Geldmittelanforderung vom Fondsmanager genehmigt wurde, wird der Wert in diesem Feld widerspiegelt.

Feld	Beschreibung
Saldo nach Vorgenehmungen	Schreibgeschütztes Feld. Wert: (Gesamtguthaben - Gesamtguthaben - Summe Vorgenehmungen).
Fondswährung	Die Währung des Fonds, z.B. US-Dollar oder Euro. Verwenden Sie das Symbol für die Auswahl der Währung, um die Währung des Fonds zu wählen.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).
Geändert	Name der Person, die den Datensatz zuletzt aktualisiert hat, gefolgt von der entsprechenden Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung.
Beschreibung	Maximal 250 Zeichen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fondsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fonds](#) (auf Seite 429)
- [Arbeiten mit der Fonds-Homepage](#) (auf Seite 430)
- [Verwalten von Fonds](#) (auf Seite 432)

Kurse

Ein *Kurs* ist ein strukturiertes Schulungsprogramm, das in erster Linie Einzelpersonen bestimmte Fähigkeiten vermitteln soll. Viele Unternehmen, insbesondere Unternehmen mit komplexen Produkten oder Dienstleistungen, setzen voraus, dass ihre Partner und Wiederverkäufer für die Produkte, die sie verkaufen, entsprechend geschult werden und mit diesen Produkten vertraut sind. Somit werden Kurse zu einem Mittel, mit dem Kenntnisse und Informationen über die Produkte und Dienstleistungen eines Unternehmens vermittelt werden. Im Allgemeinen sind Kurse auf ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Produktfamilie fokussiert. Gelegentlich werden jedoch auch allgemeine Grundlagen und Prinzipien behandelt. Kurse können theoretisch und/oder praktisch sein (Beispiel: praktische Schulung, praktische Übungen usw.).

In Oracle CRM On Demand kann ein Kurs einem bestimmten Produkt oder einer bestimmten Produktgruppe zugeordnet sein. Ein Kurs kann auch einer einzelnen Produktkategorie, mehreren Produktkategorien oder keiner Produktkategorie zugeordnet sein. Mit der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand können Sie auch bestimmte Basisattribute eines Kurses erfassen, wie Dauer, Gebühr, Anfangs- und Enddatum, Abhängigkeiten von anderen Kursen usw.

Kurse können von dem Unternehmen selbst angeboten, an bestimmte Anbieter von Schulungsservices ausgelagert werden oder beides. Mit Oracle CRM On Demand können Sie die Liste der Drittanbieter definieren, die den Kurs anbieten und die Liste für die Partner veröffentlichen. Nachdem ein Kurs veröffentlicht wurde, können Mitarbeiter des Partners Personen für den Kurs registrieren.

Arbeiten mit der Kurs-Homepage

Die Kurs-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kursen.

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator kann das Layout der Kurs-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen eines Kurses

Sie können einen Kurs erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Kurse" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Kursen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Kursfelder](#) (auf Seite 449).

Arbeiten mit Kurslisten

Im Abschnitt "Kurslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kurse beschrieben.

Kursliste	Beschreibung
Alle Kurse	Alle Kurse, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Kurse, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt erstellte Kurs am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Kurse, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt geänderte Kurs am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Kurse	Alle Kurse, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt eingeführte Kurs am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Kurse	Alle Kurse, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen

Kursliste	Beschreibung
	sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist chronologisch, sodass der Kurs, der zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Kurse	Alle Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Kursen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Kurse" werden die Kurse angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kurs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Kurs-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Kurse
- Zuletzt erstellte Kurse
- Zuletzt geänderte Kurse
- Zuletzt eingeführte Kurse
- Ablaufende Kurse
- Meine Kurse
- Meine zuletzt erstellten Kurse
- Meine zuletzt geänderten Kurse

So fügen Sie der Kurs-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Kurs-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Kurs-Homepage-Layout" die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Kursen

Führen Sie zum Verwalten von Kursen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen](#) (auf Seite 467)
- [Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen](#) (auf Seite 446)
- [Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen](#) (auf Seite 447)
- [Sichtbarmachen von Kursen für Partner](#) (auf Seite 447)
- [Registrieren für Kurse](#) (auf Seite 448)
- [Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung](#) (auf Seite 448)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuordnen von Kursen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen

Sie können Kurse mindestens einem Produkt, einer Produktkategorie und einer Lösung zuordnen. Wenn der Kurs nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie zutreffend ist, wählen Sie den entsprechenden Wert aus

dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn ein Kurs jedoch für eine Lösung, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien zutreffend ist, führen Sie die unten aufgeführten Schritte aus.

Hinweis zu Beginn.

Der Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kurs – Produkte", "Kurs – Kategorien Produkt" oder "Kurs – Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wenn der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Kurse Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kursdetails" im Abschnitt "Kurs – Produkte", "Kurs – Kategorien Produkt" oder "Kurs – Lösungen" auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt (oder die Produktkategorie) an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

HINWEIS: Führen Sie die oben aufgeführten Schritte aus, um einen Kurs Lösungen zuzuordnen, unabhängig davon, ob der Kurs sich auf eine oder viele Lösungen bezieht.

Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen

Ein Kurs endet im Allgemeinen mit einer oder mehreren Prüfungen. Wenn Sie die Prüfungen bestehen, erhalten Sie ein Zertifikat. Sie können Kurse Prüfungen und/oder Zertifizierungen zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Kursprüfungen oder für Zertifizierungskurse für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Kurse Prüfungen und Zertifizierungen zu

- 1 Klicken Sie in den Abschnitten zu Kursprüfungen oder Zertifizierungskursen auf der Seite mit Kursdetails auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Prüfung bzw. Zertifizierung an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die obigen Schritte, um weitere Prüfungs- oder Zertifizierungsbeziehungen hinzuzufügen.

Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen

In Oracle CRM On Demand können Sie einen Kurs mit anderen Kursen verknüpfen. Ein Kurs kann eine Voraussetzung für einen anderen Kurs, ein Folgekurs für einen anderen Kurs oder ein Ersatzkurs für einen anderen Kurs sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, damit Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Kurse und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen nicht, wenn sich eine Person für einen Kurs registriert. So könnte eine abgeschlossene Registrierung für Kurs A beispielsweise als Voraussetzung zur Registrierung für Kurs B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass sich die Person für Kurs B registrieren kann, auch wenn sie sich nicht für Kurs A registriert hat.

HINWEIS: Um zu gewährleisten, dass ein Kurs nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandter Kurs" nicht mit dem Kurs auf der übergeordneten Seite identisch sein.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Kurse" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie einen Kurs mit einem anderen Kurs

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Kurse auf den Namen des Kurses, den Sie mit einem anderen Kurs verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Kurse" auf der Seite "Kursdetails" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Kurse den verwandten Kurs und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Sichtbarmachen von Kursen für Partner

Kurse sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können den Kurs sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team dem Kursdatensatz zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kurs - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So machen Sie Kurse für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kurs - Team" auf der Seite "Kursdetails" auf "Benutzer hinzufügen".

- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Kursteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den der Kurs sichtbar sein soll.

HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Registrieren für Kurse

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um sich für einen Kurs zu registrieren, um Ihre Qualifikation für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten zu verbessern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kursregistrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So registrieren Sie sich für einen Kurs

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Kurse auf den Namen des Kurses, für den Sie sich registrieren möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Kursregistrierungen" auf der Seite "Kursdetails" auf "Registrieren".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Kursregistrierungen den Kurs und den Kandidaten, den Sie registrieren möchten. Klicken Sie dann auf "Speichern".

HINWEIS: Vorbehaltlich einiger Beschränkungen unterstützt Oracle CRM On Demand mehrere Registrierungen durch dieselbe Person für denselben Kurs. Eine Person möchte sich möglicherweise aus verschiedenen Gründen mehrmals für denselben Kurs registrieren, z.B. um eine unvollständige Registrierung abzuschließen, als Wiederholer usw. Mit Oracle CRM On Demand kann sich eine Person mehrmals für denselben Kurs registrieren, sofern sich die Registrierungstermine oder der Verantwortliche des Datensatzes unterscheiden.

Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Kursregistrierungsdatsatz aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Registrierungsdatsatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kursregistrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So aktualisieren Sie einen Kursregistrierungsdatensatz:

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kursregistrierungen" auf der Seite "Kursdetails" auf den Link "Bearbeiten" für den Registrierungsdatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Registrierungsstatus sind "Registriert", "Abgeschlossen" und "Unvollständig". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Kursfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Kurse, um einen Kurs hinzuzufügen oder Details für einen vorhandenen Kurs zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Kurse werden alle Felder für einen Kurs angezeigt.

TIPP: Sie können Kurse auch auf der Listenseite für Kurse und der Seite "Kursdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Schlüsselinformationen	
Name	Der Name des Kurses. Bei diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Kurse zu vermeiden. Dieses Feld ist erforderlich.
Typ	Der Kurstyp, den Sie für diesen Kurs verwenden möchten.
Status	Der Status des Kurses, z.B. "Geplant" oder "Verfügbar". Ihr Administrator kann die möglichen Werte für den Status ändern. Unter Umständen werden andere Werte als die hier aufgeführten angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich.
Verfügbar ab	Das Datum, an dem der Kurs eingeführt wird. Dieses Feld ist hilfreich, wenn Sie einen Kurs im Lauf der nächsten Monate einführen möchten, ihn jedoch zuvor in der Partner-Community bekannt machen möchten. Wenn dieses Feld angegeben ist, legt es fest, ob dieser Kurs in der Liste "Zuletzt eingeführte Kurse" auf der "Kurs-Homepage" angezeigt wird.
Kurs - ID	Interne Kennung für den Kurs. In einem Unternehmen ist diese Kennung in der Regel eindeutig. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.

Feld	Beschreibung
Produkt primär - Kategorie	Der Name der primären Produktkategorie, auf die sich dieser Kurs konzentriert. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich der Kurs auf eine einzige Produktkategorie konzentriert. Ist der Kurs gleichermaßen für mehrere Produktkategorien geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Kurs - Kategorien Produkt" mit zugehörigen Informationen.
Produkt primär	Das Hauptprodukt, auf das sich der Kurs konzentriert. Bezieht sich der Kurs auf mehrere Produkte, verwenden Sie die zugehörigen Produktinformationen, um die Liste der Produkte zu erfassen. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich der Kurs auf ein einzelnes Produkt konzentriert. Ist der Kurs gleichermaßen für mehrere Produkte geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Kurs - Produkte" mit zugehörigen Informationen.
Verfügbar bis	Das Datum, nach dem der Kurs nicht mehr angeboten wird. Verwenden Sie dieses Feld, um in der Partner-Community bekanntzumachen, dass der Kurs in Kürze aus dem Programm genommen wird. Wird dieses Feld angegeben, legt es fest, ob dieser Kurs in der Liste "Ablaufende Kurse" auf der "Kurs-Homepage" angezeigt wird.
Abschnitt Kursdetails	
Dauer (Stunden)	Die Dauer des Kurses.
Kurs - Dauer (Tage)	Die Kalenderlänge des Kurses. Kurse mit einer längeren Dauer (in der Regel mehr als acht Stunden) werden normalerweise über mehrere Tage angeboten.
Format	Gibt das Bereitstellungsformat für den Kurs an.
Medium	Gibt das Bereitstellungsmedium für den Kurs an.
Externe eindeutige ID	Die eindeutige Kennung des Kurses in einem externen System. Diese ID ist erforderlich, wenn Sie Daten aus einem externen System importieren. Sie müssen wissen, ob ein eingehender Kurs zuvor importiert wurde.
Website	Der URL einer Seite, die zusätzliche Informationen zum Kurs enthält. Das Feld "Website" ist hilfreich, wenn die Kursinformationen in einer anderen Anwendung als Oracle CRM On Demand gespeichert und verwaltet werden.
Währung	Die für die Gebühr verwendete Währung.
Kurs - Gebühr	Die für die Kursteilnahme in Rechnung gestellte Gebühr.
Zahlungsoptionen	Die Methode, mit der Sie den Kurs bezahlen, z.B. per Kreditkarte oder Scheck. Dies ist ein Feld mit einem Einzelwert. Wenn mehrere Zahlungsoptionen zulässig sind, definieren Sie diese daher als Wert in der Dropdown-Liste, z.B. "Scheck oder Kreditkarte", "Barzahlung oder Kreditkarte" usw.
Abschnitt Personeninformationen	

Feld	Beschreibung
Person	Der Hauptansprechpartner für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner bereits als Person in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Person: Vorname	Der Vorname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird automatisch ein Wert geladen. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: Nachname	Der Nachname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird automatisch ein Wert geladen. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: Firma	Die Firma der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird automatisch ein Wert geladen. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird automatisch ein Wert geladen. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Vorname	Der Vorname des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Nachname	Der Nachname des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Firma	Die Firma des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Telefon	Die Telefonnummer des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt von	Der Name der Person, die den Kurs erstellt hat.
Erstellt: Datum	Das Datum, an dem der Kurs erstellt wurde.
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Kurses.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Kurs. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Geändert von	Der Name der Person, die den Kurs erstellt oder zuletzt aktualisiert hat. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert: Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Kurses.

Felder für die Kursregistrierung

Verwenden Sie die Seite "Kursregistrierung", um sich für einen Kurs anzumelden. Auf der Seite "Kursregistrierung" werden alle Felder für eine Kursregistrierung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Registrierung - Schlüsselinformationen	
Kurs	Der Name des Kurses. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Kursregistrierung.
Registrierung - Datum	Enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung. Kann während und nach der Erstellung geändert werden.
Registrierung - Status	Der aktuelle Status der Kursregistrierung. Gemäß der Vorabkonfiguration lautet dieser Wert während der Erstellung standardmäßig "Registriert".
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der am Kurs teilnimmt. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist erforderlich.
Registrierung - Nummer	Registrierungsnummern sind in der Regel eindeutig, dies wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Kurs vom Kandidaten abgeschlossen wurde.
Kurs - Partner	Die Partnerfirma, mit der sich der Kandidat für den jeweiligen Kurs registriert.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt von	Der Name der Person, die sich für den Kurs registriert hat.
Erstellt: Datum	Das Datum, an dem sich die Person für den Kurs registriert hat.
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche der Kursregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Kursregistrierung. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Geändert von	Der Name der Person, die die Kursregistrierung erstellt oder zuletzt aktualisiert hat. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert: Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Kursregistrierung.

Prüfungen

Eine *Prüfung* ist eine Möglichkeit, um die Kompetenz einer Einzelperson im Hinblick auf eine bestimmte Fähigkeit oder mehrere Fähigkeiten zu messen. Prüfungen sind in der Regel für eine Einzelperson der nächste logische Schritt nach Abschließen eines Kurses. Normalerweise endet ein Kurs mit einer oder mehreren Prüfungen. Es wird davon ausgegangen, dass sich eine Einzelperson nach Abschluss des Kurses für eine Prüfung registriert und diese absolviert. Viele Unternehmen betrachten einen Kurs nur dann als erfolgreich abgeschlossen, wenn alle zugehörigen Prüfungen mit einer Mindestpunktzahl bestanden wurden.

Eine Prüfung kann nicht nur einem Kurs zugeordnet sein, sondern auch einem Produkt oder einer Produktgruppe sowie einer oder mehreren Produktkategorien. In Oracle CRM On Demand können Sie festlegen, dass eine Prüfung für ein bestimmtes Produkt oder bestimmte Produktgruppen oder -kategorien gelten soll. Sie können eine Prüfung auch einem oder mehreren Kursen zuordnen, sodass der logische Fortschritt vom Kurs zur Prüfung genau erfasst werden kann.

Da Prüfungen in der Regel von autorisierten Testservice-Anbietern und nicht vom Unternehmen selbst verwaltet werden, können Sie in Oracle CRM On Demand die Liste dieser Drittanbieter für eine bestimmte Prüfung definieren. Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um alle Personen zu registrieren, auf die Sie Zugriff für eine Prüfung haben.

Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage

Die "Prüfungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Prüfungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Prüfungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Prüfung

Sie können eine Prüfung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Prüfungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Prüfungen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Prüfungsfelder](#) (auf Seite 459).

Arbeiten mit Prüfungslisten

Im Abschnitt mit den Prüfungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Prüfungen beschrieben.

Prüfungsliste	Beschreibung
Alle Prüfungen	Alle Prüfungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Prüfungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge

Prüfungsliste	Beschreibung
	ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Prüfungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Prüfungen	Alle Prüfungen, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Prüfungen	Alle Prüfungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Prüfung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Prüfungen	Alle Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen zuletzt geänderter Prüfungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Prüfungen" werden die Prüfungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Prüfungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Prüfungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- [Alle Prüfungen](#)
- [Zuletzt erstellte Prüfungen](#)
- [Zuletzt geänderte Prüfungen](#)
- [Zuletzt eingeführte Prüfungen](#)
- [Ablaufende Prüfungen](#)
- [Meine Prüfungen](#)
- [Meine zuletzt erstellten Prüfungen](#)
- [Meine zuletzt geänderten Prüfungen](#)

So fügen Sie der "Prüfungs-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1** Klicken Sie auf der "Prüfungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2** Verwenden Sie auf der Seite "Prüfungs-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3** Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Prüfungen

Führen Sie zum Verwalten von Prüfungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen](#) (auf Seite 456)
- [Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen](#) (auf Seite 456)
- [Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen](#) (auf Seite 457)
- [Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner](#) (auf Seite 458)
- [Registrieren für Prüfungen](#) (auf Seite 458)
- [Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatensatzes](#) (auf Seite 459)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen

Sie können Prüfungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Prüfung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die Prüfung jedoch für eine Lösung, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Produkte", "Prüfung - Kategorien Produkt" oder "Prüfung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Prüfungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Produkte", "Prüfung - Kategorien Produkt" oder "Prüfung - Lösungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt oder die Produktkategorie an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

HINWEIS: Führen Sie die oben aufgeführten Schritte aus, um eine Prüfung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Prüfung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen

Eine Prüfung oder Prüfungsreihe gibt in der Regel den erfolgreichen Abschluss eines Zertifizierungskurses an. Wenn Sie die Prüfung oder Prüfungsreihe bestehen, bestehen Sie den Kurs oder erhalten ein Zertifikat. Sie können eine Prüfung Kursen und/oder Zertifizierungen zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt für Kursprüfungen oder Zertifizierungsprüfungen mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Prüfungen Kursen und Zertifizierungen zu

- 1 Klicken Sie in den Abschnitten zu Kursprüfungen oder Zertifizierungsprüfungen auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite den Kurs bzw. die Zertifizierung an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die oben genannten Schritte, um zusätzliche Kurs- oder Zertifikatbeziehungen hinzuzufügen.

Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Prüfung mit anderen Prüfungen verknüpfen. Eine Prüfung kann eine Voraussetzung für eine andere Prüfung, eine Folgeprüfung für eine andere Prüfung oder eine Ersatzprüfung für eine andere Prüfung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, damit Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Prüfungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen nicht, wenn sich eine Person für eine Prüfung anmeldet. So könnte ein erfolgreicher Abschluss oder das Bestehen von Prüfung A beispielsweise als Voraussetzung für die Anmeldung zu Prüfung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass sich die Person zu Prüfung B anmelden kann, auch wenn sie in Prüfung A durchgefallen ist oder sich nicht für Prüfung A angemeldet hatte.

HINWEIS: Um zu gewährleisten, dass eine Prüfung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Prüfung" nicht mit der Prüfung auf der übergeordneten Seite identisch sein.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Prüfungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie eine Prüfung mit einer anderen Prüfung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Prüfungen auf den Namen der Prüfung, die Sie mit einer anderen Prüfung verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Prüfungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Prüfungen die verwandte Prüfung und den Typ der Beziehung aus.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner

Prüfungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Prüfung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team dem Prüfungsdatensatz zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Prüfungsteams für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So machen Sie Prüfungen für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Team" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Prüfungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den die Prüfung sichtbar sein soll.
HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Registrieren für Prüfungen

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um sich für eine Prüfung zu registrieren, um Ihre Kompetenz für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten nachzuweisen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So registrieren Sie sich für eine Prüfung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Prüfungen auf den Namen der Prüfung, für die Sie sich registrieren möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Registrieren".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Prüfungsregisrierungen die Prüfung und den Kandidaten, den Sie registrieren möchten.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Vorbehaltlich einiger Beschränkungen unterstützt Oracle CRM On Demand mehrere Registrierungen durch dieselbe Person für dieselbe Prüfung. Eine Person möchte sich möglicherweise aus verschiedenen Gründen mehrmals für dieselbe Prüfung registrieren, z.B. um eine frühere Punktzahl zu verbessern, um eine nicht bestandene Prüfung zu bestehen oder um eine abgelaufene Punktzahl zu erneuern. Mit Oracle CRM On Demand kann sich eine Person mehrmals für dieselbe Prüfung registrieren, sofern sich die Prüfungstermine oder der Eigentümer des Datensatzes unterscheiden.

Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatensatzes

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Prüfungsregistrierungsdatensatz aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Registrierungsdatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So aktualisieren Sie den Prüfungsregistrierungsdatensatz:

- 1 Klicken Sie im Abschnitt für Prüfungsregistrierungen auf der Detailseite für Prüfungen auf den Link "Bearbeiten" für den Registrierungsdatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Registrierungsstatus sind "Registriert", "Durchlaufen" und "Fehler". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Prüfungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Prüfungen, um eine Prüfung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Prüfung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Prüfungen werden alle Felder für eine Prüfung angezeigt.

TIPP: Sie können Prüfungen auch auf der Listenseite für Prüfungen und der Detailseite für Prüfungen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern.

Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Prüfungen. Bei diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Prüfungen zu vermeiden. Dieses Feld ist erforderlich.
Typ	Der Prüfungstyp, den Sie für diese Prüfung verwenden möchten.
Status	Der Status der Prüfung, z.B. "Geplant" oder "Verfügbar". Ihr Administrator kann die möglichen Werte für den Status ändern. Unter Umständen werden andere Werte als die hier aufgeführten angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich.
Verfügbar ab	Das Datum, an dem die Prüfung eingeführt wird. Dieses Feld ist hilfreich, wenn Sie eine Prüfung im Lauf der nächsten Monate einführen möchten, sie jedoch zuvor in der Partner-Community bekannt machen möchten. Wenn dieses Feld angegeben ist, legt es fest, ob diese Prüfung in der Liste "Zuletzt eingeführte Prüfungen" auf der "Prüfungs-Homepage" angezeigt wird.
Prüfung - ID	Interne Kennung für die Prüfung. In einem Unternehmen ist diese Kennung in der Regel eindeutig. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Produkt primär - Kategorie	Der Name der primären Produktkategorie, auf die sich diese Prüfung konzentriert. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich die Prüfung auf eine einzige Produktkategorie konzentriert. Ist die Prüfung gleichermaßen für mehrere Produktkategorien geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Prüfung - Kategorien Produkt" mit zugehörigen Informationen.
Produkt primär	Das Hauptprodukt, auf das sich die Prüfung konzentriert. Bezieht sich die Prüfung auf mehrere Produkte, verwenden Sie die zugehörigen Produktinformationen, um die Liste der Produkte zu erfassen. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich die Prüfung auf ein einzelnes Produkt konzentriert. Ist die Prüfung gleichermaßen für mehrere Produkte geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Prüfung - Produkte" mit zugehörigen Informationen.
Verfügbar bis	Das Datum, nach dem die Prüfung nicht mehr angeboten wird. Verwenden Sie dieses Feld, um in der Partner-Community bekanntzumachen, dass die Prüfung in Kürze aus dem Programm genommen wird. Wird dieses Feld angegeben, legt es fest, ob diese Prüfung in der Liste "Ablaufende Prüfungen" auf der "Prüfungs-Homepage" angezeigt wird.
Abschnitt Prüfungsdetails	
Anzahl Fragen	Die Gesamtanzahl Fragen in der Prüfung.
Zulässige Zeit	Die Gesamtzeit in Minuten, die Ihnen zum Absolvieren der Prüfung zur Verfügung

Feld	Beschreibung
(Minuten)	steht.
Maximale Bewertung	Die maximal mögliche Bewertung, die Sie in der Prüfung erreichen können.
Minimale Bewertung	Die minimale Bewertung, die Sie zum Bestehen der Prüfung erreichen müssen.
Gültigkeit (in Monaten)	Die Zeitspanne in Monaten, für die die Prüfungsbewertung gültig ist.
Website	Der URL einer Seite, die zusätzliche Informationen zur Prüfung enthält. Das Feld "Website" ist hilfreich, wenn die Prüfungsinformationen in einer anderen Anwendung als Oracle CRM On Demand gespeichert und verwaltet werden.
Format	Gibt das Bereitstellungsformat für die Prüfung an.
Mittel	Gibt das Bereitstellungsmedium für die Prüfung an.
Benotungsmethode	Die Methode, mit der die Prüfung benotet wird.
Währung	Die für die Gebühr verwendete Währung.
Prüfung - Gebühr	Die für das Ablegen der Prüfung in Rechnung gestellte Gebühr.
Zahlungsoptionen	Die Methode, mit der Sie die Prüfung bezahlen, z.B. "Kreditkarte" oder "Scheck". Dies ist ein Feld mit einem Einzelwert. Wenn mehrere Zahlungsoptionen zulässig sind, definieren Sie diese daher als Wert in der Dropdown-Liste, z.B. "Scheck oder Kreditkarte", "Barzahlung oder Kreditkarte" usw.
Abschnitt Personeninformationen	
Person	Wählen Sie den Hauptansprechpartner für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner bereits als Person in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Person: Vorname	Der Vorname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird automatisch ein Wert geladen. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: Nachname	Der Nachname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird automatisch ein Wert geladen. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: Firma	Die Firma der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird automatisch ein Wert geladen. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird automatisch ein Wert geladen. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.

Feld	Beschreibung
Vorname	Der Vorname des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Nachname	Der Nachname des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Firma	Die Firma des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Telefon	Die Telefonnummer des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt von	Der Name der Person, die die Prüfung erstellt hat.
Erstellt: Datum	Das Datum, an dem die Prüfung erstellt wurde.
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche der Prüfung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Prüfung. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Geändert von	Der Name der Person, die die Prüfung erstellt oder zuletzt aktualisiert hat. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert: Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Prüfung.

Felder für Prüfungsregistrierungen

Verwenden Sie die Seite "Prüfung - Registrierung", um sich für eine Prüfung zu registrieren. Auf der Seite "Prüfung - Registrierung" werden alle Felder für eine Prüfungsregistrierung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
------	--------------

Feld	Beschreibung
Registrierung - Schlüsselinformationen	
Prüfung	Der Name der Prüfung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Registrierung zur Prüfung.
Registrierungsdatum	Enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung. Kann während und nach der Erstellung geändert werden.
Registrierungsstatus	Der aktuelle Status der Prüfungsregistrierung.
Prüfungspartner	Die Partnerfirma, die die Prüfung verwaltet, für die sich der Kandidat registriert.
Bewertung läuft ab am	Das Datum, an dem die Bewertung oder Benotung abläuft.
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der die Prüfung ablegt. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist erforderlich.
Registrierungsnummer	Registrierungsnummern sind in der Regel eindeutig, dies wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem die Prüfung vom Kandidaten abgeschlossen wurde.
Erzielte Bewertung	Die in der Prüfung erzielte numerische Bewertung (falls vorhanden).
Erzielte Note	Die in der Prüfung erzielte Note (falls vorhanden), die mit einem Buchstaben angegeben wird.
Prüfungsdatum	Das Datum, an dem die Prüfung absolviert wird.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt von	Der Name der Person, die sich für die Prüfung registriert hat.
Erstellt: Datum	Das Datum, an dem sich die Person für die Prüfung registriert hat.
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche der Prüfungsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Prüfungsregistrierung. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Geändert von	Der Name der Person, die die Prüfungsregistrierung erstellt oder zuletzt aktualisiert hat. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert: Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Prüfungsregistrierung.

Zertifizierung

Eine *Zertifizierung* ist ein Nachweis für die Kompetenz einer Einzelperson im Hinblick auf bestimmte Fähigkeiten. Während eine Prüfung die Kompetenz einer Person misst, bestätigt eine Zertifizierung die Kompetenz der Person. Zertifizierungen werden in der Regel ausgestellt, wenn eine Person eine oder mehrere Prüfungen bestanden hat. Daher können Zertifizierung als logische Fortsetzung von Kursen und Prüfungen betrachtet werden.

Auch wenn Zertifizierungen nicht verbindlich sind, ist ihnen in der Regel ein Ablaufdatum zugeordnet. Das bedeutet, dass eine Person, die ein Zertifikat innehat, nur für einen festgelegten Zeitraum Anspruch auf die Zertifizierung erheben kann. Nach Ablauf dieses Zeitraums muss sie die Zertifizierung erneut beantragen. Wenn eine Zertifizierung ein Ablaufdatum aufweist, hängt dies normalerweise damit zusammen, dass die erteilende Firma davon ausgeht, dass sich die Fähigkeit oder Technologie (für die das Zertifikat ausgestellt wurde) weiterentwickelt oder veraltet.

Im Gegensatz zu Kursen und Prüfungen, die Produkten zugeordnet sein können, wird eine Zertifizierung fast immer für ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Produktgruppe erteilt. Oracle CRM On Demand unterstützt die Zuordnung einer Zertifizierung zu Kursen, Prüfungen, Produkten, Produktkategorien und Lösungen. Keine dieser Zuordnungen ist verbindlich, d.h. Sie können beliebige Zuordnungen mit einer Zertifizierung vornehmen. In einigen Fällen können Sie sogar eine Zertifizierung definieren, die keinem Kurs, keiner Prüfung, keinem Produkt, keiner Produktkategorie oder keiner Lösung zugeordnet ist.

Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage

Die "Zertifizierungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zertifizierungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Zertifizierungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Zertifizierung

Sie können eine Zertifizierung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zertifizierungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Partnern finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Zertifizierungen](#) (auf Seite 470).

Arbeiten mit Zertifizierungslisten

Im Abschnitt mit den Zertifizierungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zertifizierungen beschrieben.

Zertifizierungsliste	Beschreibung
Alle Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.

Zertifizierungsliste	Beschreibung
Zuletzt erstellte Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Zertifizierung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen zuletzt geänderter Zertifizierungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zertifizierungen" werden die Zertifizierungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Zertifizierungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zertifizierungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Zertifizierungen
- Zuletzt erstellte Zertifizierungen
- Zuletzt geänderte Zertifizierungen
- Zuletzt eingeführte Zertifizierungen
- Ablaufende Zertifizierungen
- Meine Zertifizierungen
- Meine zuletzt erstellten Zertifizierungen
- Meine zuletzt geänderten Zertifizierungen

So fügen Sie der "Zertifizierungs-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Zertifizierungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Zertifizierungs-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwalten von Zertifizierungen

Führen Sie zum Verwalten von Zertifizierungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen](#) (auf Seite 467)
- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen](#) (auf Seite 467)
- [Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen](#) (auf Seite 468)
- [Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner](#) (auf Seite 469)
- [Anfordern von Zertifizierungen](#) (auf Seite 469)
- [Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage](#) (auf Seite 470)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen

Sie können Zertifizierungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Zertifizierung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die Zertifizierung jedoch für eine oder mehrere Lösungen, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Produkte", "Zertifizierung - Kategorien Produkt" oder "Zertifizierung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Zertifizierungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Produkte", "Zertifizierung - Kategorien Produkt" oder "Zertifizierung - Lösungen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt, die Produktkategorie oder Lösung an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

HINWEIS: Führen Sie die oben genannten Schritte aus, um eine Zertifizierung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Zertifizierung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen

Für eine Zertifizierung ist es in der Regel erforderlich, einen Kurs oder eine Reihe von Kursen zu absolvieren. Diese Kurse schließen mit einer oder mehreren Prüfungen ab. Wenn Sie die Prüfung oder Prüfungsreihe bestanden haben, erhalten Sie ein Zertifikat. Sie können eine Zertifizierung Prüfungen und/oder Kursen zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Prüfungen" oder "Zertifizierung - Kurse" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Zertifizierungen Prüfungen und Kursen zu

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Prüfungen" oder "Zertifizierung - Kurse" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Prüfung oder den Kurs an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die oben genannten Schritte, um zusätzliche Prüfungs- oder Kursbeziehungen hinzuzufügen.

Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Zertifizierung mit anderen Zertifizierungen verknüpfen. Eine Zertifizierung kann eine Voraussetzung für eine andere Zertifizierung, eine Folgezertifizierung für eine andere Zertifizierung oder eine Ersatzzertifizierung für eine andere Zertifizierung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, damit Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Zertifizierungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen beim Erteilen einer Zertifizierung nicht. So könnte der Erhalt von Zertifizierung A beispielsweise als Voraussetzung für die Erteilung von Zertifizierung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass Zertifizierung B für eine Person ausgestellt werden kann, auch wenn diese Zertifizierung A nicht innehat.

HINWEIS: Um zu gewährleisten, dass eine Zertifizierung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Zertifizierung" nicht mit der Zertifizierung im übergeordneten Datensatz identisch sein.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Zertifizierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie eine Zertifizierung mit einer anderen Zertifizierung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Zertifizierungen auf den Namen der Zertifizierung, die Sie mit einer anderen Zertifizierung verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Zertifizierungen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".

- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Zertifizierungen die verwandte Zertifizierung und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner

Zertifizierungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Zertifizierung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team mit dem Zertifizierungsdatensatz verknüpfen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So machen Sie Zertifizierungen für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Team" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Zertifizierungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den die Zertifizierung sichtbar sein soll.
HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Anfordern von Zertifizierungen

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um die Zertifizierung für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten anzufordern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So fordern Sie Zertifizierungen an

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Zertifizierungen auf den Namen der Zertifizierung, die Sie anfordern möchten.

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Anfrage - Zertifizierung".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Zertifizierungsanfragen die Zertifizierung und den Kandidaten für die Zertifizierung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

HINWEIS: Mehrere Zertifizierungsanfragen für dieselbe Person werden unterstützt. Dies hängt damit zusammen, dass Personen dieselbe Zertifizierung unter Umständen mehrmals anfordern müssen, da die vorhandene Zertifizierung abgelaufen ist oder eine frühere Anfrage abgelehnt wurde. Daher lässt Oracle CRM On Demand zu, dass mehrere Anfragen für dieselbe Zertifizierung und dieselbe Person gestellt werden, sofern das jeweilige Anfragedatum unterschiedlich ist.

Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Datensatz für die Zertifizierungsanfrage aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Anfragedatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So aktualisieren Sie einen Datensatz für die Zertifizierungsanfrage

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf den Link "Bearbeiten" für den Anfragedatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Zertifizierungsstatus sind "Angefordert", "Bewilligt" und "Abgelehnt". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Felder für Zertifizierungen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Zertifizierungen, um eine Zertifizierung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Zertifizierung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Zertifizierungen werden alle Felder für eine Zertifizierung angezeigt.

TIPP: Sie können Zertifizierungen auch auf der Listenseite für Zertifizierungen und der Detailseite für Zertifizierungen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Zertifizierung. Bei diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Zertifizierungen zu vermeiden. Dieses Feld ist erforderlich.
Typ	Der Zertifizierungstyp, den Sie für diese Zertifizierung verwenden möchten.
Status	Der Status der Zertifizierung, z.B. "Geplant" oder "Verfügbar". Ihr Administrator kann die möglichen Werte für den Status ändern. Unter Umständen werden andere Werte als die hier aufgeführten angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich.
Verfügbar ab	Das Datum, nach dem die Zertifizierung für eine Anforderung verfügbar ist. Wird dieses Feld angegeben, legt es fest, ob die Zertifizierung in der Liste "Zuletzt eingeführte Zertifizierungen" auf der "Zertifizierungs-Homepage" angezeigt wird.
Zertifizierungs-ID	Interne Kennung für die Zertifizierung, die in der Regel eindeutig ist. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Kategorie primäres Produkt	Der Name der primären Produktkategorie, für die die Person nach erfolgreichem Abschluss eine Zertifizierung erhält. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn die Zertifizierung nur für eine einzige Produktkategorie gilt. Ist die Zertifizierung gleichermaßen für mehrere Produktkategorien geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt mit zugehörigen Informationen unter "Zertifizierungsproduktkategorien".
Primäres Produkt	Der Name des primären Produkts, für das die Partnerfirma nach erfolgreichem Abschluss eine Zertifizierung erhält. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn die Zertifizierung nur für ein einziges Produkt gilt. Ist die Zertifizierung gleichermaßen für mehrere Produkte geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt mit zugehörigen Informationen unter "Zertifizierungsprodukte".
Verfügbar bis	Das Datum, nach dem die Zertifizierung nicht mehr angeboten wird. Wird dieses Feld angegeben, legt es fest, ob die Zertifizierung in der Liste "Ablaufende Zertifizierungen" auf der "Zertifizierungs-Homepage" angezeigt wird.
Abschnitt Zertifizierungsdetails	
Gültigkeit (in Monaten)	Der Zeitraum in Monaten, für den die Zertifizierung gültig ist, nachdem sie einer Person zuerkannt wurde. Dieses Feld dient lediglich zur Information. Oracle CRM On Demand legt den Gültigkeitszeitraum einer zuerkannten Zertifizierung nicht

Feld	Beschreibung
	automatisch fest.
Erneuerbar	Gibt an, ob Sie die einer Person zuerkannte Zertifizierung verlängern können.
Website	Der URL einer Seite, die zusätzliche Informationen zur Zertifizierung enthält. Das Feld "Website" ist hilfreich, wenn die Zertifizierungsinformationen in einer anderen Anwendung als Oracle CRM On Demand gespeichert und verwaltet werden.
Währung	Die für die Gebühr verwendete Währung.
Zertifizierungsg ebühr	Die für das Zuerkennen der Zertifizierung in Rechnung gestellte Gebühr.
Zahlungsoption en	Die Methode, mit der Sie die Zertifizierung bezahlen, z.B. per Kreditkarte oder Scheck. Dies ist ein Feld mit einem Einzelwert, jedoch können mehrere Zahlungsoptionen zulässig sein, z.B. "Scheck oder Kreditkarte", "Barzahlung oder Kreditkarte" usw.
Abschnitt Personeninformationen	
Person	Die Person für die Zertifizierung.
Person: Vorname	Der Vorname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: Nachname	Der Nachname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: Firma	Der Firmenname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Vorname	Der Vorname des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Nachname	Der Nachname des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Unternehmen	Die Firma des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Telefonnr.	Die Telefonnummer des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Informationen	
Erstellt von	Der Name der Person, die den Zertifizierungsdatensatz erstellt hat.
Erstellt: Datum	Das Datum, an dem der Zertifizierungsdatensatz erstellt wurde.
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Zertifizierungsdatensatzes.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Zertifizierungsdatensatz. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Geändert von	Der Name der Person, die den Zertifizierungsdatensatz erstellt oder zuletzt aktualisiert hat. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert: Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Zertifizierungsdatensatzes.

Felder für Zertifizierungsanfragen

Verwenden Sie die Seite "Zertifizierung - Anfrage", um eine Zertifizierung anzufordern. Auf der Seite "Zertifizierung - Anfrage" werden alle Felder für eine Zertifizierungsanforderung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Anfrage	
Zertifizierung	Der Name der angeforderten Zertifizierung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Anforderung der Zertifizierung.
Anfragedatum	Das Datum der angeforderten Zertifizierung. Enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung, kann während und nach der Erstellung geändert werden.
Zertifizierung - Nummer	Die Zertifizierungsnummer, die in der Regel eindeutig ist. Die Eindeutigkeit wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.
Erneuerbar	Gibt an, ob die erteilte Zertifizierung verlängert werden kann.
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der die Zertifizierung anfordert. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist

Feld	Beschreibung
	erforderlich.
Zertifizierung - Datum	Das Datum, an dem die Zertifizierung dem Kandidaten zuerkannt wurde.
Zertifizierung - Status	Der aktuelle Status der Zertifizierungsanforderung.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die zuerkannte Zertifizierung abläuft.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt von	Der Name der Person, die die Zertifizierung angefordert hat.
Erstellt: Datum	Das Datum, an dem die Zertifizierung angefordert wurde.
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Datensatz für die Zertifizierungsanfrage. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Geändert von	Der Name der Person, die den Datensatz für die Zertifizierungsanfrage erstellt oder zuletzt aktualisiert hat. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert: Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage.

Akkreditierung

Eine *Akkreditierung* ist der Nachweis der Fähigkeit einer Partnerfirma, etwas zu verkaufen oder eine akzeptable Servicequalität bereitzustellen. Während Zertifizierungen Einzelpersonen zuerkannt werden, werden Akkreditierungen einer Partnerfirma erteilt. Eine Partnerfirma erhält eine Akkreditierung, wenn sie mehrere Anforderungen erfüllt. In der Regel besteht eine der Anforderungen darin, dass eine vordefinierte Mindestanzahl an Mitarbeitern mit bestimmten Zertifizierungen auf der Lohn-/Gehaltsabrechnung vorhanden sein muss. Daher ist eine Akkreditierung in gewisser Hinsicht eine Zusammenstellung von Zertifizierungen und ist der nächste Schritt in der logischen Abfolge von Kurs über Prüfungen zu Zertifizierungen.

Akkreditierungen können Produkten, Produktkategorien und Lösungen zugeordnet werden. Sie können auch mit anderen Akkreditierungen verknüpft werden.

Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage

Die "Akkreditierungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Akkreditierungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Akkreditierungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Akkreditierung

Sie können eine Akkreditierung anfordern, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Akkreditierungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Akkreditierungen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Akkreditierungsfelder](#) (auf Seite 481).

Arbeiten mit Akkreditierungslisten

Im Abschnitt mit den Akkreditierungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Akkreditierungen beschrieben.

Akkreditierungsliste	Beschreibung
Alle Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Akkreditierung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Akkreditierungsliste	Beschreibung
Meine zuletzt erstellten Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Akkreditierungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Akkreditierungen" werden die Akkreditierungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Akkreditierungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Akkreditierungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Akkreditierungen
- Zuletzt erstellte Akkreditierungen
- Zuletzt geänderte Akkreditierungen
- Zuletzt eingeführte Akkreditierungen
- Ablaufende Akkreditierungen
- Meine Akkreditierungen
- Meine zuletzt erstellten Akkreditierungen
- Meine zuletzt geänderten Akkreditierungen

So fügen Sie der "Akkreditierungs-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1** Klicken Sie auf der "Akkreditierungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2** Verwenden Sie auf der Seite "Akkreditierungs-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Akkreditierungen

Führen Sie zum Verwalten von Akkreditierungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen](#) (auf Seite 477)
- [Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen](#) (auf Seite 478)
- [Aufzeichnen von Zertifizierungsanfragen für eine Akkreditierung](#) (siehe "[Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung](#)" auf Seite 479)
- [Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner](#) (auf Seite 480)
- [Anfordern einer Akkreditierung](#) (auf Seite 480)
- [Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage](#) (auf Seite 481)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen

Sie können Akkreditierungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Akkreditierung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die Akkreditierung jedoch für eine oder mehrere Lösungen, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Produkte", "Akkreditierung - Kategorien Produkt" oder "Akkreditierung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Akkreditierungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Produkte", "Akkreditierung - Kategorien Produkt" oder "Akkreditierung - Lösungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt, die Produktkategorie oder Lösung an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

HINWEIS: Führen Sie die oben genannten Schritte aus, um eine Akkreditierung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Akkreditierung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Akkreditierung mit anderen Akkreditierungen verknüpfen. Eine Akkreditierung kann eine Voraussetzung für eine andere Akkreditierung, eine Folgeakkreditierung für eine andere Akkreditierung oder eine Ersatzakkreditierung für eine andere Akkreditierung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, damit Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Akkreditierungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen beim Erteilen einer Akkreditierung nicht. So könnte der Erhalt von Akkreditierung A beispielsweise als Voraussetzung für die Erteilung von Akkreditierung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass Akkreditierung B für eine Partnerfirma ausgestellt werden kann, auch wenn diese Akkreditierung A nicht innehat.

HINWEIS: Um zu gewährleisten, dass eine Akkreditierung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Akkreditierung" nicht mit der Akkreditierung im übergeordneten Datensatz identisch sein.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Akkreditierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie eine Akkreditierung mit einer anderen Akkreditierung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, die Sie mit einer anderen Akkreditierung verknüpfen möchten.

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Akkreditierungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für zugehörige Akkreditierungen die zugehörige Akkreditierung und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung

Eine *Akkreditierung* ist der Nachweis der Fähigkeit oder Kompetenz einer Partnerfirma, ein Produkt oder einen Service bereitzustellen. Mit Oracle CRM On Demand können Sie die Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung festlegen. Sie können beispielsweise festlegen, dass 10 % der Mitarbeiter einer Partnerfirma über die entsprechende Zertifizierung verfügen müssen und dass die Mindestanzahl der Mitarbeiter bei zwei liegen muss, damit der Partnerfirma diese Akkreditierung erteilt wird. Anders ausgedrückt: wenn die Lohn- und Gehaltsliste der Firma 40 technische Mitarbeiter umfasst, muss die Firma mindestens vier Mitarbeiter mit der entsprechenden Zertifizierung aufweisen. Enthält die Liste nur 15 Mitarbeiter, müssen zwei Mitarbeiter der Firma die entsprechende Zertifizierung aufweisen.

Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Zertifizierungsanforderungen beim Erteilen einer Akkreditierung nicht. Diese Informationen werden lediglich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, Ihre Partner über die Akkreditierungsanforderungen zu informieren.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Zertifizierung" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So zeichnen Sie Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung auf

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, für die Sie Zertifizierungsanforderungen aufzeichnen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Zertifizierungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie die entsprechende Zertifizierung aus der Auswahlliste "Zertifizierung".
- 4 Geben Sie eine Zahl in das Feld "Anzahl Zertifizierungen" ein, wenn Sie eine Mindestanzahl Mitarbeiter festlegen möchten, die diese Zertifizierung besitzen müssen.
- 5 Geben Sie einen Prozentsatz in das Feld "% Mitarbeiter zertifiziert" ein, wenn Sie einen Mindestprozentsatz an Mitarbeitern festlegen möchten, die diese Zertifizierung besitzen müssen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner

Akkreditierungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Akkreditierung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter einem Team hinzufügen und dieses Team dem Akkreditierungsdatensatz zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So machen Sie Akkreditierungen für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Team" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Akkreditierungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter ein, für den Sie die Akkreditierung sichtbar machen möchten.

HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Anfordern einer Akkreditierung

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihr Unternehmen die Anforderungen für eine Akkreditierung erfüllt, können Sie die Akkreditierung bei der Partnerfirma anfordern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So fordern Sie eine Akkreditierung an

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, die Sie anfordern möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Anfrage" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Anfrage - Akkreditierung".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Akkreditierungsanfragen die Akkreditierung und den Partner, und klicken Sie dann auf "Speichern".

HINWEIS: Partnerfirmen müssen dieselbe Akkreditierung unter Umständen mehrmals anfordern, da die vorhandene Akkreditierung abgelaufen ist oder eine frühere Anfrage abgelehnt wurde. Daher ermöglicht Oracle CRM On Demand, dass mehrere Anfragen für dieselbe Akkreditierung erstellt werden, sofern das jeweilige Anfragedatum unterschiedlich ist.

Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Datensatz für die Akkreditierungsanfrage aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Anfragedatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So aktualisieren Sie einen Datensatz für eine Akkreditierungsanfrage:

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf den Link "Bearbeiten" für den Anfragedatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Akkreditierungsstatus sind "Angefordert", "Gewährt" und "Abgelehnt". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Ihr Unternehmensadministrator kann sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Akkreditierungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Akkreditierungen, um eine Akkreditierung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Akkreditierung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Akkreditierungen werden alle Felder für eine Akkreditierung angezeigt.

TIPP: Sie können Akkreditierungen auch auf der Listenseite für Akkreditierungen und der Detailseite für Akkreditierungen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe

beschriebenen Standardinformationen abweichen. Administratoren können auch zusätzliche Felder als Bestandteil einer Akkreditierung hinzufügen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Akkreditierung. Bei diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Akkreditierungen zu vermeiden. Dieses Feld ist erforderlich.
Typ	Der Akkreditierungstyp, den Sie für diese Akkreditierung verwenden möchten.
Status	Der Status der Akkreditierung, z.B. "Geplant" oder "Verfügbar". Ihr Administrator kann die möglichen Werte für das Statusfeld ändern. Unter Umständen werden andere Werte als die hier aufgeführten angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich.
Verfügbar ab	Das Datum, ab dem die Akkreditierung verfügbar ist. Wenn dieses Feld angegeben ist, legt es fest, ob diese Akkreditierung in der Liste "Zuletzt eingeführte Akkreditierungen" auf der "Akkreditierungs-Homepage" angezeigt wird.
Akkreditierung - ID	Eine interne Kennung für die Akkreditierung, die in der Regel eindeutig ist. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Produkt primär - Kategorie	Der Name der primären Produktkategorie, für die die Partnerfirma nach erfolgreichem Erhalt der Akkreditierung zertifiziert wird. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich die Akkreditierung auf eine einzige Produktkategorie bezieht. Ist die Akkreditierung gleichermaßen für mehrere Produktkategorien geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Akkreditierung - Kategorien Produkt" mit zugehörigen Informationen.
Produkt primär	Der Name des primären Produkts, für das die Partnerfirma nach erfolgreichem Erhalt der Akkreditierung zertifiziert wird. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich die Akkreditierung auf ein einziges Produkt bezieht. Ist die Akkreditierung gleichermaßen für mehrere Produkte geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Akkreditierung - Produkte" mit zugehörigen Informationen.
Verfügbar bis	Das Datum, nach dem die Akkreditierung nicht mehr verfügbar ist. Wenn dieses Feld angegeben ist, legt es fest, ob diese Akkreditierung in der Liste "Ablaufende Akkreditierungen" auf der "Akkreditierungs-Homepage" angezeigt wird.
Abschnitt Akkreditierungsdetails	
Gültigkeit (in Monaten)	Die Dauer in Monaten, für die die Akkreditierung gültig ist, nachdem sie einer Partnerfirma zuerkannt wurde.
Erneuerbar	Gibt an, ob Sie die einer Partnerfirma zuerkannte Akkreditierung verlängern können.

Feld	Beschreibung
Website	URL zu einer Seite mit zusätzlichen Informationen zur Akkreditierung. Das Feld "Website" ist hilfreich, wenn die Akkreditierungsinformationen in einer anderen Anwendung als Oracle CRM On Demand gespeichert und verwaltet werden.
Währung	Die für die Gebühr verwendete Währung.
Akkreditierung - Gebühr	Die für die Zuerkennung der Akkreditierung in Rechnung gestellte Gebühr.
Zahlungsoptionen	Die Methoden, mit denen Sie die Akkreditierung bezahlen können, z.B. per Kreditkarte oder Scheck. Dies ist ein Feld mit einem Einzelwert. Unter Umständen sind mehrere Zahlungsoptionen zulässig, z.B. "Scheck oder Kreditkarte", "Barzahlung oder Kreditkarte" usw.
Abschnitt Personeninformationen	
Person	Wählen Sie den Hauptansprechpartner für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner bereits als Person in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Person: Vorname	Der Vorname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: Nachname	Der Nachname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: Firma	Der Firmenname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Vorname	Der Vorname des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Nachname	Der Nachname des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Firma	Der Firmenname des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Telefon	Die Telefonnummer des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Zusätzliche Informationen	

Feld	Beschreibung
Erstellt von	Der Name der Person, die den Akkreditierungsdatensatz erstellt hat.
Erstellt: Datum	Das Datum, an dem der Akkreditierungsdatensatz erstellt wurde.
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Akkreditierungsdatensatzes.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Akkreditierungsdatensatz. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Geändert von	Der Name der Person, die den Akkreditierungsdatensatz erstellt oder zuletzt aktualisiert hat. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert: Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Akkreditierungsdatensatzes.

Felder für Akkreditierungsanfrage

Verwenden Sie die Seite "Akkreditierung - Anfrage", um eine Akkreditierung anzufordern. Auf der Seite "Akkreditierung - Anfrage" werden alle Felder für eine Akkreditierungsanfrage angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Anfrage	
Akkreditierung	Der Name der angeforderten Akkreditierung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, zum Anfordern der Akkreditierung.
Anfragedatum	Das Datum der angeforderten Akkreditierung. Dieses Feld enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung, kann aber während und nach der Erstellung geändert werden.
Akkreditierung - Nummer	Die Akkreditierungsnummer, die in der Regel eindeutig ist. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Erneuerbar	Gibt an, ob die erteilte Akkreditierung verlängert werden kann.
Partner	Der Name der Partnerfirma, die die Akkreditierung anfordert. Dieses Feld ist erforderlich.
Akkreditierung -	Das Datum, an dem die Akkreditierung der Partnerfirma zuerkannt wurde.

Feld	Beschreibung
Datum	
Akkreditierung - Status	Der aktuelle Status der Akkreditierungsanfrage.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die zuerkannte Akkreditierung abläuft.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt von	Der Name der Person, die die Akkreditierung angefordert hat.
Erstellt: Datum	Das Datum, an dem die Akkreditierung angefordert wurde.
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Akkreditierungsanfrage. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Geändert von	Der Name der Person, die den Datensatz für die Akkreditierungsanfrage erstellt oder zuletzt aktualisiert hat. Diese Daten werden von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert: Datum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage.

8

Life Sciences

Oracle CRM On Demand stellt verschiedene Datensatztypen für Life Sciences-Informationen und zum Verwalten des pharmazeutischen Vertriebsprozesses bereit.

Die folgenden Registerkarten sind in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar:

MedEd. Verwenden Sie diese Seiten, um medizinische Veranstaltungen und die Teilnehmer dieser Veranstaltungen zu verwalten.

Staatl. Zulassung für Person. Verwenden Sie diese Seiten, um die Details der staatlichen Zulassung (oder einer anderen Gerichtsbarkeit) zur Ausübung medizinischer Berufe zu dokumentieren und Signaturen für Muster zu validieren, die von einem Vertriebsmitarbeiter übergeben werden.

Bestandsperiode. Verwenden Sie diese Seiten, um die Vertriebsmitarbeiter für die Planung und Auswertung von Kennzahlen zu organisieren (z.B. für die Durchführung von vorläufigen Audits, endgültigen Audits und Abstimmungen).

Mustertransaktion. Verwenden Sie diese Seiten, um verschiedene Arten von Mustertransaktionen (Transfers, Bestätigungen, Anpassungen und Ausbezahlungen oder Abgabemustertransaktionen) und zugeordnete Transaktionselemente zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Zuordnung. Verwenden Sie diese Seiten, um Endbenutzern Proben zuzuordnen und die Menge von Musterprodukten sowie den Zeitraum zu verfolgen, in dem Musterprodukte für die Verteilung verfügbar sind.

Mustercharge. Verwenden Sie diese Seiten, um Chargennummern für Musterprodukte zu verfolgen.

Musterausschlussklausel. Verwenden Sie diese Seiten, um Ausschlussklauseln für Musterprodukte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Nachrichtenplan. Verwenden Sie diese Seiten, um Nachrichtenpläne (Präsentationen, die über einen Personal Computer oder einen Tablet-Computer für Vertriebsbenutzer bereitgestellt werden) zu verwalten.

Nachrichtenplanposition. Verwenden Sie diese Seiten, um die Elemente anzugeben, aus denen ein Nachrichtenplan besteht.

Beziehungen Nachrichtenplanpositionen. Verwenden Sie diese Seiten, um ein Präsentationselement anzugeben, das optionale Informationen zum Unterstützen der primären Nachrichtenplanposition enthält.

Life Sciences-Prozesse

Mit Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

Verfolgen von MedEd-Veranstaltungen

Sie können medizinische Veranstaltungen mit den Seiten "MedEd" planen und verfolgen. Eine medizinische Veranstaltung kann eine einfache Veranstaltung wie ein Arbeitstreffen zum Mittagessen im Büro eines Arztes oder eine komplexe Veranstaltung sein, wie z.B. eine Seminarreihe oder ein Vertriebsmeeting auf Landesebene. Weitere Informationen zum Planen und Verfolgen medizinischer Veranstaltungen finden Sie unter [MedEd-Veranstaltungen](#) (siehe "MedEd" auf Seite 491).

Geschäftsplanung

Die Seiten "Geschäftsplanung" bieten eine Grundlage für Geschäftsplanungsaktivitäten in der Pharmabranche. Sie können die Ziele und Zielsetzungen für Firmen, Personen und Produkte festlegen. Sie können diese Ziele und Zielsetzungen mit langfristigen strategischen Plänen, kurzfristigen Zielsetzungen, hierarchischen Firmenplänen, Key Opinion Leader-Plänen oder Markenplänen verknüpfen. Weitere Informationen zum Verwalten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftsplanung](#) (auf Seite 277).

Erfassen von Personen- und Firmendetails und Planen von Vertriebsbesuchen

Sie können über den Bereich für Besuchsaktivitäten der Seite "Personendetails" und "Firmendetails" detailliertere Informationen über Vertriebsbesuche erfassen und speichern. Diese Seiten stellen eine Liste mit Besuchsaktivitäten bereit und zeigen die Besuchshistorie für eine Person oder Firma an. Weitere Informationen zum Verwenden der Seiten "Personen" finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 223). Weitere Informationen zum Verwenden der Seiten "Firma" finden Sie unter [Firmen](#) (auf Seite 201) und [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 136).

Planen von Vertriebsbesuchen

Vertriebsmitarbeiter können vor dem Durchführen von Besuchen Planungsaufgaben für eine Firma durchführen, indem sie die zugeordneten Personen- und Firmenbeziehungen prüfen. Sie können auch die optimalen Besuchszeiten für die Person und die gültige medizinische Zulassung der Person prüfen. Anhand dieser Planung kann ein Vertriebsmitarbeiter Folgendes ermitteln:

- Welche Produkte erläutert werden sollen
- Wie viele Muster oder Werbeartikel abgegeben werden sollen
- Wessen Signatur zum Durchführen des Vertriebsbesuchs erfasst werden soll

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141), [Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten](#) (auf Seite 234), [Staatliche Zulassung für Person](#) (siehe "Staatliche Zulassungen für Person" auf Seite 497) und [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 150).

Erfassen von Kundeninformationen zum Einhalten behördlicher Richtlinien

Sie können die folgenden Informationen zu Kundenbesuchen erfassen:

- Besprochene Produkte
- Bei Kunden abgegebene Muster
- Bei Kunden abgegebene Werbeartikel oder Weiterbildungsartikel

- Erörterte Nachrichtenpläne
- Antworten auf Nachricht
- Erfasste Kundensignaturen

Diese Informationen sind in der Regel erforderlich, um die Vorschriften der Food and Drug Administration (FDA) und ähnlicher Behörden in anderen Ländern zu erfüllen. Sie können diese Informationen auf der Listenseite für die Besuchsaktivität des Personendatensatzes speichern. Weitere Informationen zu den Aktivitätsseiten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 131)
- [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 136)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141)

Verwalten von Mustern

Musteradministratoren können Geschäftsprozesse ausführen, wie z.B. die Erstellung von Bestandszeiträumen, Zuordnungsdatensätzen und Musterbestandsdatensätzen für Vertriebsmitarbeiter. Vertriebsmitarbeiter können auf Anfrage des Musteradministrators Bestandsauditberichte erstellen und Bestandsperioden abschließen oder abstimmen. Darüber hinaus können Vertriebsmitarbeiter Bestände anpassen, Muster in und aus dem Bestand übertragen und Muster abgeben. Dadurch werden Auszahlungstransaktionen erstellt. Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter [Verwalten von Mustern](#) (auf Seite 500).

Verwalten von Kundenpräsentationen

Vertriebs- und Marketingorganisationen können ihre Multimedia- oder Grafikdateiinhalte verwalten, Nachrichtenpläne erstellen und diese Nachrichtenpläne an den Vertriebsaußendienst weitergeben. Anschließend können Vertriebsorganisationen maßgeschneiderte Präsentationen für Kunden ausarbeiten und zugleich automatisch Kennzahlen zu Kundenreaktionen erfassen. Diese Kennzahlen werden zur Analyse an die Marketingorganisation weitergeben. Verwenden Sie Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition mit einer Offline-Client-Anwendung. Der Client ist erforderlich, um Präsentationen für Kunden zu erstellen und die Kennzahlen der Kundenreaktionen zu erfassen. Um den Präsentationsinhalt und die Nachrichtenpläne zu verwalten, verwenden Sie Personalized Content Delivery (PCD), eine Software für Vertriebspräsentationen. Weitere Informationen zu PCD finden Sie unter [Personalized Content Delivery](#) (siehe "[Übermittlung personalisierter Inhalte](#)" auf Seite 562).

Verwalten von Analysen

Ein Vertriebsmitarbeiter, eine Marketingorganisation, ein Managementteam oder ein administratives Team in einem Pharmaunternehmen kann in Oracle CRM On Demand Answers detaillierte Analyseberichte erstellen. "Besuchshistorie", "Medizinische Veranstaltungen" und "PCD" verfügen über Analysekomponenten, mit denen Sie Analysen in diesen Bereichen von Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwalten können. Weitere Informationen zum Verwenden von Oracle CRM On Demand Answers finden Sie unter [Dashboards](#) (auf Seite 1079) und [Berichte](#) (auf Seite 765).

Erstellen von Integrationsereignissen und Workflow-Regeln

Integrationsereignisse werden für die folgenden Life Sciences-Datensatztypen und Life Sciences-bezogenen Datensatztypen unterstützt:

- Geschäftsplan
- Staatliche Zulassung für Person
- Bestandsperiode
- Musterbestand
- Mustercharge
- Mustertransaktion
- Transaktionsposition

Weitere Informationen über Integrationsereignisse und Workflow-Regeln finden Sie unter [Info über Integrationsereignisse](#) (auf Seite 1650) und [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378).

Aktivitätsbewertungen vornehmen

Wenn Ihr Unternehmensadministrator Aktivitätsbewertungsskripte eingerichtet hat, können Sie Bewertungen für Aufgaben, Termine, Besuche oder geplante Besuche für eine Firma oder Person vornehmen. Weitere Informationen zu Bewertungen finden Sie unter [Einrichten von Aktivitätsbewertungsskripten](#) (siehe "[Einrichten von Bewertungsskripten](#)" auf Seite 1664) und [Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten](#) (auf Seite 161).

Hinzufügen von Büchern zu Life Sciences-Datensatztypen

Bücher werden für die folgenden Life Sciences-Datensatztypen und Life Sciences-bezogenen Datensatztypen unterstützt:

- Zuordnung
- Geschäftsplan
- Bestandsprotokollbericht
- Bestandsperiode
- MedEd-Veranstaltung
- Zielsetzungen
- Mustercharge
- Mustertransaktion

Sie können festlegen, welches Buch einem Benutzer standardmäßig in der Buchauswahl für jeden Datensatztyp angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer](#) (auf Seite 1264). Weitere Informationen zu Büchern im Allgemeinen finden Sie unter [Verwaltung von Büchern](#) (siehe "[Buchverwaltung](#)" auf Seite 1328).

MedEd

Verwenden Sie die MedEd-Veranstaltung-Seiten, um medizinische Fortbildungsveranstaltungen zu planen und zu verfolgen.

Eine MedEd-Veranstaltung kann einfach eine Fortbildung inklusive Mittagessen in einer Arztpraxis oder eine komplexe Veranstaltung sein, wie beispielsweise eine Seminarreihe oder ein nationales Vertriebsmeeting.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von MedEd-Veranstaltungen nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage

Die MedEd-Veranstaltung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von MedEd-Veranstaltungen

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "MedEd-Veranstaltung-Homepage" anpassen. Wenn außerdem Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer MedEd-Veranstaltung

Klicken Sie zum Erstellen einer MedEd-Veranstaltung im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten MedEd-Veranstaltungen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für MedEd-Veranstaltung](#) (siehe "Felder für MedEd-Veranstaltungen" auf Seite 495).

Arbeiten mit Listen für MedEd-Veranstaltung

Im Abschnitt "Listen für MedEd-Veranstaltung" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für MedEd-Veranstaltungen beschrieben.

Liste für MedEd-Veranstaltung	Filter
Alle MedEd-Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, alphabetisch nach Veranstaltungsname geordnet
Alle MedEd-Veranstaltungen dieses Monats	Veranstaltungen mit dem Status = Aktiv, In Bearbeitung oder Geplant, deren Startdatum in den aktuellen Monat fällt.

Liste für MedEd-Veranstaltung	Filter
Alle aktuellen MedEd-Veranstaltungen	Veranstaltungen, die die folgenden beiden Bedingungen erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Status = Aktiv, In Bearbeitung oder Geplant ■ Das Startdatum fällt in den Bereich 30 Tage vor dem heutigen Datum bis 60 Tage nach dem heutigen Datum.
Zuletzt erstellte MedEd-Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte MedEd-Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, sortiert nach Änderungsdatum
Meine MedEd-Veranstaltungen	MedEd-Veranstaltungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten MedEd-Veranstaltungen

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten MedEd-Veranstaltungen" sind die von Ihnen zuletzt geänderten MedEd-Veranstaltungen enthalten.

Anzeigen von Aufgaben, die sich auf MedEd-Veranstaltungen beziehen

Im Abschnitt "MedEd-Veranstaltung-bezogene Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben zuerst nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität angezeigt. Darüber hinaus werden folgende Informationen angezeigt:

- **Fälligkeitsdatum** Von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegtes Datum, an dem die Aufgabe durchgeführt sein muss.
- **Pfeil.** Die Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager eingestellt wurde, z. B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Aufgabenpriorität wird durch Pfeile angezeigt: ein nach oben weisender Pfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein nach unten weisender Pfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.
- **Betreff.** Titel der Aufgabe. Klicken Sie auf den Link, um die Aufgabe zu überprüfen.

- **MedEd-Veranstaltung** Die der Aufgabe zugeordnete MedEd-Veranstaltung.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer MedEd-Veranstaltung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer "MedEd-Veranstaltung-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- MedEd-bezogene Aufgaben
- Zuletzt erstellte MedEd-Veranstaltungen
- Zuletzt geänderte MedEd-Veranstaltungen
- Meine zuletzt erstellten MedEd-Veranstaltungen
- Meine zuletzt geänderten MedEd-Veranstaltungen
- Einen oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf Ihrer "MedEd-Veranstaltung-Homepage" zur Anzeige zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie Ihrer "MedEd-Veranstaltung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "MedEd-Veranstaltung-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite für das Layout der MedEd-Veranstaltung-Homepage auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu MedEd-Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [MedEd-Veranstaltungen](#) (siehe "[MedEd](#)" auf Seite 491)
- [Verwalten von MedEd-Veranstaltungen](#) (auf Seite 493)
- [MedEd-Felder](#) (siehe "[Felder für MedEd-Veranstaltungen](#)" auf Seite 495)

Verwalten von MedEd-Veranstaltungen

Informationen zur Verwaltung von MedEd-Veranstaltungen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Verfolgen von zu MedEd-Veranstaltungen eingeladenen Personen](#) (auf Seite 494)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 92)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)

HINWEIS: MedEd-Veranstaltungen mit dem Status "Abgeschlossen" können weder bearbeitet noch gelöscht werden.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu MedEd-Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [MedEd-Veranstaltungen](#) (siehe "[MedEd](#)" auf Seite 491)
- [Felder für MedEd-Veranstaltungen](#) (auf Seite 495)
- [Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage](#) (auf Seite 491)

Verfolgen von zu MedEd-Veranstaltungen eingeladenen Personen

Sie können Teilnehmer der medizinischen Fortbildungsveranstaltung nachverfolgen und Feedback zur Einladung zu dieser Veranstaltung speichern.

So verfolgen Sie die zu einer MedEd-Veranstaltung eingeladenen Personen

- 1 Wählen Sie die MedEd-Veranstaltung.
Weitere Informationen zur Auswahl von MedEd-Veranstaltungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Führen Sie auf der Detailseite der MedEd-Veranstaltung folgende Schritte durch:

- Klicken Sie in der Titelleiste "Eingeladene" auf "Hinzufügen", um die eingeladenen Personen zur Veranstaltung hinzuzufügen.

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Eingeladene" Ihrem Layout hinzufügen. Informationen zum Ändern des Layouts finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).

- Klicken Sie in der Titelleiste "Eingeladene" auf "Bearbeiten", um den Status, die Sitzungsdetails und die Kommentare für einen vorhandenen Eingeladenen zu aktualisieren.

3 Auf der Seite "Eingeladene" aktualisieren Sie folgende Informationen:

- a Klicken Sie in der Spalte "Neue Person" auf das Suchsymbol.
- b Verwenden Sie das Suchfenster, um eine neue Person zu erstellen, oder wählen Sie eine vorhandene Person, um diese als Teilnehmer hinzuzufügen.
- c Auf der Seite "Eingeladene" wählen Sie den Status.

Der Typ und die Umsätze bis dato werden vom Personendatensatz übernommen.

4 Speichern Sie den Datensatz.

Felder für MedEd-Veranstaltungen

Verwenden Sie die Seite "MedEd-Veranstaltung bearbeiten", um eine MedEd-Veranstaltung hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Veranstaltung zu aktualisieren. Auf der Seite "MedEd-Veranstaltung bearbeiten" werden sämtliche für eine Veranstaltung verfügbaren Felder angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Detailinformationen MedEd-Veranstaltung	
Name	Name der Veranstaltung, maximal 50 Zeichen. Standardmäßig erforderliches Feld.
Standort	Auf 100 Zeichen begrenzt.
Anfangsdatum	Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Standardmäßig erforderliches Feld.
Enddatum	Der Standardwert ist eine Stunde später als die aktuelle Datums-/Zeitangabe. Standardmäßig erforderliches Feld.
Bestätigungsdatum	Geplantes Datum für das Versenden von Veranstaltungsbestätigungen an die Eingeladenen.

Feld	Beschreibung
Status	Der Status der MedEd-Veranstaltung. Standardwerte sind "Aktiv", "Storniert", "Abgeschlossen", "In Bearbeitung", "Inaktiv" und "Geplant". HINWEIS: Eine MedEd-Veranstaltung mit dem Status "Abgeschlossen" ist schreibgeschützt.
Typ	Der Typ einer MedEd-Veranstaltung. Auf 30 Zeichen begrenzt. Standardwerte sind CD_ROM-Präsentation, Konferenz, Krankenhausausstellung, Journal Club, Lunch-and-Learn, Meeting, Runden, Seminar, Symposium, Messe und Handel.
Budget	Budgetbetrag in der angegebenen Währung. Der Standardwert ist die Systemwährung. Ihr Administrator legt die Währung über das Feld "Aktivitätswährung" fest. Dieses Feld wird nicht im Standardseitenlayout angezeigt, Ihr Administrator kann es jedoch im benutzerdefinierten Layout anzeigen.
Maximale Teilnehmerzahl	Maximale Anzahl der Personen, die an dieser Veranstaltung teilnehmen können.
Produkt	Produkt, das Sie während der Veranstaltung hervorheben möchten. Sie können entweder das Produkt oder die Produktkategorie, jedoch nicht beides, auswählen. Um Produkte hinzuzufügen, navigiert der Unternehmensadministrator zu "Admin" und klickt auf "Content Management".
Produktkategorie	Produktkategorie, die Sie während der Veranstaltung hervorheben möchten. Sie können entweder das Produkt oder die Produktkategorie, jedoch nicht beides, auswählen. Um Produktkategorien hinzuzufügen, navigiert der Unternehmensadministrator zu "Admin" und klickt auf "Content Management".
CME-Guthaben	Anzahl der CME-Guthaben für diese Veranstaltung.
Zusatzinformationen	
Verantwortlicher	Mit diesem Datensatz verknüpfte Person. Der Verantwortliche kann in der Regel Datensatzdetails aktualisieren oder den Datensatz löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).
Zielsetzung	Auf 500 Zeichen begrenzt. Standardmäßig erforderliches Feld.
Sitzungsdetails	Details bezüglich der Sitzung. Auf 500 Zeichen begrenzt.
Geändert von	Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung des Datensatzes. Vom System generiert.
Beschreibung	Maximal 250 Zeichen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu MedEd-Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [MedEd-Veranstaltungen](#) (siehe "[MedEd](#)" auf Seite 491)
- [Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage](#) (auf Seite 491)
- [Verwalten von MedEd-Veranstaltungen](#) (auf Seite 493)

Staatliche Zulassungen für Person

Verwenden Sie die Seiten "Staatl. Zulassung für Person", um staatliche Zulassungen für eine Person zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *staatliche Zulassung für eine Person* dokumentiert die Details der staatlichen Zulassung (oder einer anderen Rechtsprechung) für die Ausübung medizinischer Berufe. Sie wird verwendet, um die Signaturen für Muster zu validieren, die ein Vertriebsvertreter (z.B. ein Pharmavertreter) einer Person (z.B. einem Arzt) übergibt. Ein Arzt hat jeweils nur eine gültige aktive Zulassung für jeden Bundesstaat. Zulassungen für die Berufsausübung in einer bestimmten Rechtsprechung können verlängert werden. Erfolgt die Implementierung außerhalb der USA, ist das Feld "Bundesstaat" nicht erforderlich.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zur staatlichen Zulassung für Personen umfasst, ist die Registerkarte "Staatl. Zulassung für Person" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person

Die Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Datensätzen mit staatlichen Zulassungen für Personen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer staatlichen Zulassung für eine Person

Sie können eine neue staatliche Zulassung für eine Person erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Staatliche Zulassung für Person - Felder](#) (auf Seite 499).

Arbeiten mit Listen für staatliche Zulassung für Person

Im Abschnitt "Staatliche Zulassung für Person - Liste" wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für staatliche Zulassungen für Personen beschrieben.

Staatliche Zulassung für Person - Liste	Filter
Alle staatlichen Zulassungen für Personen	Alle staatlichen Zulassungen für Personen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen	Alle staatlichen Zulassungen für Personen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten staatlichen Zulassungen für Personen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen" werden die staatlichen Zulassungen für Personen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte staatliche Zulassungen für Personen
- Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen
- Meine zuletzt erstellten staatlichen Zulassungen für Personen
- Meine zuletzt geänderten staatlichen Zulassungen für Personen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person verfügbar machen).

So fügen Sie der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person Abschnitte hinzu

1. Klicken Sie auf der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person auf "Layout bearbeiten".
2. Verwenden Sie auf der Seite "Homepage für staatliche Zulassungen für Person - Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um staatliche Zulassungen für Personen für verschiedene Datensatztypen zu verwalten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu staatlichen Zulassungen für Personen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Staatliche Zulassungen für Person](#) (auf Seite 497)
- [Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person](#) (auf Seite 497)
- [Staatliche Zulassung für Person - Felder](#) (auf Seite 499)

Staatliche Zulassung für Person - Felder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für staatliche Zulassungen für Personen, um eine staatliche Zulassung für eine Person hinzuzufügen oder die Details einer vorhandenen staatlichen Zulassung für eine Person zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für staatliche Zulassungen für Personen werden alle Felder für eine staatliche Zulassung für eine Person angezeigt.

TIPP: Sie können staatliche Zulassungen für Personen auch auf der Seite "Staatliche Zulassung für Person - Liste" und der Detailseite für staatliche Zulassungen für Personen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für staatliche Zulassungen für Personen.

Feld	Beschreibung
Person	Die Person für diese staatliche Zulassung, in der Regel ein Arzt oder ein Pharmavertreter. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Person zu wählen. (Erforderlich.)
Lizenznummer	Die Lizenznummer für die Person, z.B. PS4231732. (Erforderlich)
Bundesstaat	Der US-Bundesstaat oder Gerichtsstand, der der Lizenznummer zugeordnet ist. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Bundesstaat zu wählen, z.B. <i>NJ</i> für New Jersey. HINWEIS: Befindet sich Ihr Gerichtsstand außerhalb der USA, ist das Feld "Bundesstaat" nicht erforderlich.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Zulassung abläuft (MM/TT/JJJJ), z.B. 10/31/2009. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.
Status	Der Status der Zulassung, der "Aktiv" oder "Inaktiv" lauten kann. Wählen Sie den Status mit der Auswahlliste.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu staatlichen Zulassungen für Personen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Staatliche Zulassungen für Person](#) (auf Seite 497)
- [Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person](#) (auf Seite 497)
- [Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen](#) (auf Seite 499)

Verwalten von Mustern

Die meisten großen Pharmahersteller stellen Fachleuten aus dem Gesundheitswesen im Rahmen ihrer regulären Außendienstvertriebsaktivitäten kostenlose Muster bereit. In den USA wird die Verteilung von Mustern durch die Food and Drug Administration (FDA) geregelt und muss mindestens einmal pro Jahr abgestimmt werden. In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie mit Oracle CRM On Demand Samples Management einen elektronischen Bestand an Mustern und Werbeartikeln verwalten. Administratoren können

einen Musterbestand einrichten und verwalten und die Musterbereitstellung, Eingänge, Diskrepanzen, Anpassungen und Bestandszählungen überwachen. Endbenutzer verwenden die Musterverwaltung in Oracle CRM On Demand, um einen elektronischen Bestand des Musterbestands zu verwalten, Musterübertragungen zu erstellen, den Eingang von Musterübertragungen zu bestätigen und den Bestand für Abstimmungszwecke anzupassen.

Mit der Musterverwaltung in Oracle CRM On Demand können Musteradministratoren und Vertriebsvertreter Musterabgaben auf jeder Ebene der Organisation messen und überwachen. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen den Aufgaben für Musteradministratoren und Endbenutzer finden Sie in den folgenden Abschnitten:

Szenario für das Verwalten von Mustern

Dieser Abschnitt enthält ein Beispiel, das den von einem Musteradministrator und den Vertriebsmitarbeitern (Endbenutzern), die Muster an Fachleute im Gesundheitswesen verteilen, ausgeführten Prozess veranschaulicht. Je nach den Geschäftsanforderungen weicht der in Ihrem Unternehmen implementierte Prozess unter Umständen davon ab.

Ein Pharmaunternehmen verfügt über neue Produkte, die auf den Markt gebracht werden sollen. Um einen Musterbestand einzurichten, fügt der Musteradministrator die Produkte der Datenbank hinzu, ordnet alle Chargennummern zu, weist den Vertriebsmitarbeitern Muster zu und überträgt Muster an die Manager und Vertriebsmitarbeiter im Außendienst. Anschließend besuchen die Vertriebsmitarbeiter die Ärzte in ihren Gebieten und geben die neuen Muster ab. Nach einem Monat wird jeder Vertriebsmitarbeiter von der Zentrale gebeten, seinen Bestand abzugleichen. Zunächst stellt der Vertriebsmitarbeiter eine endgültige Zählung jedes Bestandsdatensatzes bereit, und eine neue Bestandsperiode beginnt. Der Vertriebsmitarbeiter stellt beim Ausführen der Abstimmung fest, dass es einige Abweichungen im Bestand gibt. Wenn der Vertriebsmitarbeiter die erforderlichen Anpassungen vorgenommen hat, führt er eine erfolgreiche Abstimmung aus und kennzeichnet den Bestand als "Abgeschlossen" und "Abgestimmt".

In diesem Szenario sind Musteradministratoren für den Musterbestand ihres Unternehmens verantwortlich und müssen sicherstellen, dass dieser die behördlichen Regeln und Richtlinien erfüllt. In dieser Rolle übernehmen sie die Verantwortung für die Einrichtung eines Master-Musterbestands und die anschließende Übertragung von Mustern an jeden Endbenutzer. Wenn Endbenutzer eine Lieferung erhalten, leiten sie eine Eingangsbestätigung oder Bestätigung des Bestands weiter. Oracle CRM On Demand erfasst die erhaltenen Muster automatisch in den Bestandszählungen.

In diesem Szenario können der Vertriebsmitarbeiter, der Manager des Vertriebsmitarbeiters und der Musteradministrator Abweichungen zwischen gelieferten Mengen und erhaltenen Mengen überwachen.

Administratorverfahren

Musteradministratoren benötigen administrative Berechtigungen in der Musterverwaltung von Oracle CRM On Demand, damit sie die folgenden Aufgaben ausführen können:

- Muster als Produkte definieren und zur Oracle CRM On Demand-Datenbank hinzufügen. Weitere Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter [Content Management](#) (auf Seite 1655).
- Wenn Ihre Organisation Chargennummern zum Verfolgen von Mustern verwendet, Chargennummern definieren und Musterprodukten zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Musterchargen](#) (auf Seite 553).

- Einen Musterbestand anlegen. Jeder Datensatz im Musterbestand liefert dem Vertriebsmitarbeiter Informationen über das Produkt, das so kategorisiert wurde, dass es für die Musterabgabenverarbeitung in Frage kommt. Weitere Informationen finden Sie unter [Musterbestand](#) (auf Seite 514).
- Zuordnungen einrichten und Muster Vertriebsvertretern zuordnen. Der Zuordnungsdatensatz legt den Zeitraum fest, in dem Musterprodukte den Vertriebsmitarbeitern für die Verteilung an Kliniken, Krankenhäuser oder Ärzte bereitgestellt werden, wenn sie einen Besuch zur Musterabgabe tätigen. Außerdem definiert der Zuordnungsdatensatz die dem Muster zugeordneten Grenzwerte (z.B. die maximale Menge, die während eines Besuchs abgegeben werden kann). Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnungen](#) (auf Seite 547).
- Eine Bestandsperiode einrichten. Dabei handelt es sich um die definierte Periode, in der die Bewegung von Mustern oder Werbeartikeln verfolgt werden kann. Administratoren und Vertriebsmitarbeiter führen während der Bestandsperiode sämtliche Anfangszählungen, vorläufigen Audits, endgültigen Audits, Berichterstellungen und Abstimmungen durch. Weitere Informationen finden Sie unter [Bestandsperiode](#) (auf Seite 503).
- Muster an Endbenutzer im Außendienst übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 527).
- Musteraktivitäten überwachen. Zu überwachende Aktivitäten umfassen Musterabgaben, Musterübertragungen zwischen Mitarbeitern und der Zentrale, Benutzerbestandszählungen und Bestandsanpassungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überwachen von Musteraktivitäten](#) (auf Seite 538).
- Elektronische Signaturen speichern. Elektronische Signaturen werden in Oracle CRM On Demand erfasst und in der Oracle CRM On Demand-Datenbank gespeichert. Weitere Informationen über Signaturen finden Sie unter [Prüfen von elektronischen Signaturen](#) (auf Seite 537).

Endbenutzerverfahren

Die Endbenutzer sind die Vertriebsmitarbeiter, die Muster an Fachleute im Gesundheitswesen verteilen, und sie führen die folgenden Aufgaben aus:

- Eingang des Musterbestands (d. h. von Musterübertragungen) bestätigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 516).
- Muster an andere Endbenutzer oder zurück an die Zentrale übertragen. Vertriebsmitarbeiter können Muster untereinander austauschen und Muster (z.B. abgelaufene Muster) an die Zentrale zurückgeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 527).
- Muster während Vertriebsbesuchen bei Kunden abgeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 534).
- Bei Bedarf Bestandszählungen vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 510).
- Bei Bedarf Bestandsperioden abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 511).
- Sie müssen alle Abweichungen in Bestandsdatensätzen durch die Durchführung von Bestandsanpassungen und die Weiterleitung anderer Transaktionen berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Mustertransaktionen anpassen](#) (siehe "[Anpassen von Mustertransaktionen](#)" auf Seite 530), [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen](#) (auf Seite 532) und [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 532).

- Den Bestand bei Bedarf abstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 517).

Anforderungen für das Verwalten von Mustern

Die folgenden Anforderungen gelten für Administratoren und Endbenutzer:

- **Administratoren.** Bevor Sie Muster in Oracle CRM On Demand verwalten können, müssen Administratoren zunächst die Produkte definieren. Weitere Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter [Content Management](#) (auf Seite 1655).
- **Endbenutzer.** Bevor Endbenutzer Muster abgeben können, müssen sie über einen zugeordneten Zuordnungsdatensatz für die Muster verfügen, und sie müssen den Empfang der Muster bestätigen. Weitere Informationen über Zuordnungen und Bestätigungen finden Sie unter [Zuordnungen](#) (auf Seite 547) und [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 516).

Hinweis zu Beginn: Prüfen Sie Ihre Benutzerrollen:

- Damit Sie alle Administratorverfahren ausführen können, müssen Ihrer Benutzerrolle administrative Berechtigungen zugewiesen sein. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren", die Berechtigung "Musteranpassung aktivieren" und, falls erforderlich, die Berechtigung "Signatur" umfassen.
- Damit Sie alle Endbenutzerverfahren ausführen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und die Berechtigung "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Bestandsperiode

Verwenden Sie die Seiten "Bestandsperiode", um Bestandsperioden zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Eine *Bestandsperiode* ist eine definierte Periode, in der alle Bewegungen von Mustern oder Werbeatikeln (Musterabgaben, -einträge, -übertragungen und Bestandsanpassungen) verfolgt werden können. Die Bestandsperiode wird vom Musteradministrator für das Kundenunternehmen definiert. Sie wird verwendet, um die Vertriebsmitarbeiter über Planungs- und Bewertungskennzahlen zu organisieren.

Musteradministratoren und Vertriebsmitarbeiter führen alle Anfangszählungen, vorläufigen Auditzählungen, endgültigen Auditzählungen und Abstimmungen in der Bestandsperiode durch:

- **Anfangszähler.** Die Anfangszählung wird vom Vertriebsmitarbeiter beim Empfang eines neuen Bestands vorgenommen. Vertriebsmitarbeiter müssen alle Muster zählen, die sie erhalten, und müssen bestätigen, dass sich die Artikel in ihrem Besitz befinden. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 516).
- **Vorläufige Bestandszählung.** Der Musteradministrator kann jederzeit eine vorläufige Auditzählung beantragen. Dabei wird beantragt, den Bestand zu zählen und einen Bericht zu erstellen. Eine vorläufige Auditzählung wird häufig als Sonderfallaudit durchgeführt, wenn eine potenzielle Betrugsaktivität stattgefunden hat oder beim Verfolgen des Bestands anscheinend ein Verarbeitungsproblem aufgetreten ist. Dies dient als Prüfpunkt für den Musteradministrator. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 510).
- **Abschließende Bestandszählung.** Der Musteradministrator beantragt die endgültige Auditzählung. In diesem Fall nähert sich die Bestandsperiode dem Ende, und alle Muster müssen gezählt werden. Der

Vertriebsmitarbeiter muss jedes Muster zählen, die endgültige Zählung protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Um einen Auditbericht zu erstellen, kann der Vertriebsmitarbeiter zur Homepage für den Bestandsauditbericht gehen und einen neuen Bestandsauditbericht erstellen. Der Vertriebsmitarbeiter kann auch die automatische Erstellung des endgültigen Auditberichts anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 511).

- **Abstimmung.** Wenn der endgültige Audit abgeschlossen ist, muss der Vertriebsmitarbeiter den Bestand abstimmen. Für diese Abstimmung wird die Verfolgung der internen Mustertransaktionen mit der endgültigen tatsächlichen Anzahl verglichen. Alle Abweichungen werden protokolliert. Wenn keine Abweichungen vorhanden sind, ist die Abstimmung erfolgreich, und die Bestandsperiode wird als "Abgestimmt" gekennzeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl](#) (auf Seite 534) und [Abgleichen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 512).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zu Bestandsperioden umfasst, ist die Registerkarte "Bestandsperiode" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arten von Bestandsperioden

Da die Abstimmung des Musterbestands bis zu einmal im Monat erfolgen kann, können Sie mit Oracle CRM On Demand Samples Management so oft eine Abstimmung vornehmen, wie Sie vom Musteradministrator dazu aufgefordert werden. Für optimale Flexibilität werden drei Arten von Bestandsperioden bereitgestellt.

In der folgenden Tabelle werden die Arten von Bestandsperioden erläutert.

Bestandsperiode	Beschreibung
Aktiv	Die aktuelle Periode. Diese weist kein Enddatum auf und ist nicht abgestimmt. Sie können jede Art von Mustertransaktion erfassen, einschließlich des Hinzufügens neuer Produkte. Bestandszählungen werden entsprechend angepasst.
Inaktiv	Eine vergangene, nicht abgestimmte Periode. Diese weist ein Enddatum auf, wurde aber noch nicht abgestimmt. Sie können jede Art von Mustertransaktion, mit Ausnahme neuer Produkte, im Bestand erfassen. Dies wirkt sich entsprechend auf die Bestandszählungen auf. In der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand wird eine inaktive Periode bereitgestellt.
Abgeglichen	Eine vergangene, inaktive Periode. Diese weist ein Enddatum auf und wurde erfolgreich abgestimmt. Für diese gesperrte Bestandsperiode können Sie keine Transaktionen ausführen.

In der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand für die Musterverwaltung werden drei nicht abgegliche Perioden bereitgestellt: eine aktive Periode und zwei inaktive Perioden. Sie können über mehrere abgegliche Bestandsperioden verfügen, jedoch kann jeweils nur eine aktive Bestandsperiode offen sein.

Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage

Die Bestandsperiode-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Bestandsperioden. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Bestandsperiode-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie mit Bestandsperioden arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Bestandsperiode

Nur der Musteradministrator des Unternehmens kann eine Bestandsperiode erstellen. Vertriebsmitarbeiter können keine Bestandsperioden erstellen. Der Musteradministrator erstellt die anfängliche Bestandsperiode für jeden Vertriebsmitarbeiter, der Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer](#) (auf Seite 1269) und [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40).

Arbeiten mit Bestandsperiodenlisten

Im Abschnitt mit den Bestandsperiodenlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Bestandsperioden beschrieben.

Bestandsperiodenliste	Filter
Alle Bestandsperioden	Alle Bestandsperioden, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Bestandsperiode ist.
Zuletzt geänderte Bestandsperioden	Alle Bestandsperioden mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Bestandsperioden

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Bestandsperioden" werden die zuletzt geänderten Bestandsperioden angezeigt.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Bestandsperiode-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Bestandsperiode-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Bestandsperioden
- Zuletzt geänderte Bestandsperioden
- Meine zuletzt erstellten Bestandsperioden
- Meine zuletzt geänderten Bestandsperioden
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Bestandsperiode-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der Bestandsperiode-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Bestandsperiode-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Bestandsperiode-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode](#) (auf Seite 503)
- [Felder für Bestandsperioden](#) (auf Seite 513)
- [Verwalten von Bestandsperioden](#) (auf Seite 506)

Verwalten von Bestandsperioden

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 507)
- [Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 508)
- [Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 509)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode](#) (auf Seite 509)
- [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 510)
- [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 511)
- [Abgleichen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 512)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode](#) (auf Seite 503)
- [Felder für Bestandsperioden](#) (auf Seite 513)
- [Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage](#) (auf Seite 504)

Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode

Musteradministratoren verwenden die Bearbeitungsseite für den Musterbestand, um eine Musterbestandsposition zu einer Bestandsperiode für einen Vertriebsmitarbeiter hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Musterbestandsposition zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für den Musterbestand werden alle Felder für den Musterbestand angezeigt.

Vertriebsmitarbeiter können keine Musterbestandspositionen in einer Bestandsperiode hinzufügen oder löschen. Beim Durchführen vorläufiger und endgültiger Auditzählungen müssen Vertriebsmitarbeiter jedoch das Feld "Bestandszählung" in der Musterbestandsposition in einer Bestandsperiode bearbeiten. Weitere Informationen zu Auditzählungen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 510) und [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 511).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Musterbestandspositionen zu einer Bestandsperiode hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So fügen Sie eine Musterbestandsposition zu einer Bestandsperiode hinzu

- 3 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 4 Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Musterbestand" auf "Neu".
- 5 Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für den Musterbestand die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Musterbestände](#) (auf Seite 517).

HINWEIS: Dieses Verfahren ist geeignet, wenn Sie kleine Produktmengen hinzufügen. Wenn Sie mehrere Bestandsdatensätze hinzufügen, empfiehlt es sich, eine Importdatei (die aus den entsprechenden Bestandsdatensätzen besteht) zu erstellen und Ihren Unternehmensadministrator dann zu bitten, die Daten in die Bestandsperiode zu laden.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand](#) (auf Seite 514)
- [Verwalten des Musterbestands](#) (auf Seite 515)
- [Felder für Musterbestände](#) (auf Seite 517)

Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Mustertransaktionsposition zu einer Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustertransaktionsposition zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen werden alle Felder für eine Mustertransaktion angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So fügen Sie eine Mustertransaktion zu einer Bestandsperiode hinzu

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Mustertransaktionen" auf "Neu".
- 3 Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539).

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen](#) (auf Seite 523)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage](#) (auf Seite 523)
- [Verwalten von Mustertransaktionen](#) (auf Seite 526)
- [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539)

Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode

Mit den folgenden Verfahren können Sie Bücher zu einer aktiven Bestandsperiode hinzufügen. Nachdem Sie das Buch zur aktiven Bestandsperiode hinzugefügt haben, können Sie es bearbeiten oder löschen. Dieses Verfahren setzt voraus, dass das Buch als zugeordnete Position auf der Detailseite der Bestandsperiode angezeigt wird. Weitere Informationen zum Anzeigen von zugeordneten Positionen finden Sie unter [Anpassen von Layouts von zugeordneten Positionen](#) (siehe "Zugehörige Elementlayouts anpassen" auf Seite 1190).

So fügen Sie ein Buch zu einer Bestandsperiode hinzu

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für Bestandsperioden im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchwahl das Buch, das Sie der Bestandsperiode hinzufügen möchten, und klicken Sie auf "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328).

- 4 Schließen Sie - wenn erforderlich - die Bestandsperiode, indem Sie auf "Abschluss" klicken.
Wenn eine Bestandsperiode geschlossen ist, werden ein Bestandsprotokollbericht und eine neue Bestandsperiode generiert. Alle Musterbestände und an die geschlossene Bestandsperiode angehängten Buchinformationen werden in die neue Bestandsperiode und in den Bestandsauditbericht kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 511).

Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Bestandsauditberichte, um einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode zu erstellen oder Details für einen vorhandenen Bestandsauditbericht zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Bestandsauditberichte werden alle Felder für einen Bestandsauditbericht angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Bestandsauditberichte" auf "Neu".
- 3 Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für den Bestandsauditbericht die erforderlichen Felder aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Bestandsauditberichte](#) (auf Seite 520).

Wenn Sie einen Bestandsauditbericht erstellt haben, können Sie ihn nicht mehr ändern. Wenn ein Fehler in einem generierten Bestandsauditbericht festgestellt wird, müssen Sie zunächst eine Bestandsanpassung vornehmen, um den Fehler zu korrigieren. Wenn die Bestandsanpassung verarbeitet wurde, müssen Sie einen neuen Bestandsauditbericht generieren.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht](#) (auf Seite 519)
- [Verwalten von Bestandsauditberichten](#) (auf Seite 519)
- [Felder für Bestandsauditberichte](#) (auf Seite 520)

Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung

Wenn Vertriebsmitarbeiter in ihr Büro zurückkehren, müssen sie in der Regel eine physische Bestandszählung vornehmen. Sie fordern eine vorläufige Bestandszählung an, wodurch sie ihren Bestand an Mustern prüfen und die Informationen an den Musteradministrator weiterleiten können. Der Musteradministrator gibt normalerweise eine Anforderung für einen physischen Audit des Bestands aus. Der vorläufige Audit basiert auf Unternehmensrichtlinien. Eine vorläufige Auditzählung wird häufig als Sonderfallaudit durchgeführt, wenn potenzielle Betrugsaktivitäten aufgetreten sind oder anscheinend ein Verarbeitungsproblem beim Verfolgen des Bestands aufgetreten ist. Dies dient als Prüfpunkt für den Musteradministrator.

Sie können Ihren physischen Bestand jederzeit während der aktiven, nicht abgeglichenen Bestandsperiode zählen. Wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern, werden nur aktive Bestandsperioden berücksichtigt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So fordern Sie eine vorläufige Bestandszählung an

- 1** Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" auf, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, für die Sie einen Audit durchführen möchten.
- 2** Geben Sie für jede Musterbestandsposition einen Wert in das Feld "Bestandszählung" ein.
Der Wert, den Sie in das Feld "Bestandszählung" eingeben, muss den tatsächlichen Mengen entsprechen, über die Sie für jedes Produkt verfügen.
- 3** Klicken Sie auf "Vorläufige Zählung".
Danach geschieht Folgendes:
 - Der Wert im Feld "Letzte Bestandszählung" ändert sich, um den tatsächlichen Mengenwert vor dem aktuellen tatsächlichen Mengenwert darzustellen. Anschließend können Sie die alte tatsächliche Zählung mit der neuen tatsächlichen Zählung validieren und vergleichen.

- Ein neuer Bestandsauditbericht wird erstellt, für den alle Positionen aus dem aktuellen Bestand kopiert werden.
- Die aktuelle Bestandsperiode bleibt offen.

HINWEIS: Die Schaltfläche "Vorläufige Zählung" ist nur für aktive Bestandsperioden aktiviert.

Abschließen einer Bestandsperiode

Wenn eine Bestandsperiode abgeschlossen wird, muss der Vertriebsmitarbeiter die endgültige tatsächliche Zählung für jedes Muster vornehmen und protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Der Vertriebsmitarbeiter leitet die endgültige Auditzählung (nach Produkt oder Chargennummer) weiter, indem er die Bestandsperiode abschließt. Wenn Sie eine Bestandsperiode abschließen, lösen Sie die Erstellung eines Bestandsauditberichts aus. Sie können nur aktive Bestandsperioden abschließen.

Das Abschließen einer Bestandsperiode ist auch ein wichtiger Schritt beim [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 517).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie eine Bestandsperiode abschließen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So schließen Sie eine Bestandsperiode ab

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, die Sie abschließen möchten.
- 2 Geben Sie für jede Musterbestandsposition einen Wert in das Feld "Bestandszählung" ein.
Der Wert, den Sie in das Feld "Bestandszählung" eingeben, muss der tatsächlichen Menge entsprechen, über die Sie für jedes Produkt verfügen.

- 3 Klicken Sie auf "Abschluss".

Wenn Sie auf "Abschluss" klicken, geschieht Folgendes:

- Die Bestandsperiode, die Sie in Schritt 1 geöffnet haben, wird geschlossen, indem ein Enddatum zugewiesen wird. Eine neue Bestandsperiode, die alle Datensätze aus der alten Bestandsperiode enthält, wird erstellt.
- Die Werte aus dem Feld "Bestandszählung" (in den Musterbestandsdatensätzen) der alten Bestandsperiode werden in das Feld "Anfangssaldo" (in den entsprechenden Musterbestandsdatensätzen) in der neuen Bestandsperiode kopiert.
- Alle Muster, die nicht abgelaufen sind, werden aus der alten Bestandsperiode in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Alle abgelaufenen Muster mit einer Menge größer als null werden aus der alten Bestandsperiode in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Alle Buchinformationen, die der alten Bestandsperiode zugeordnet sind, werden in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Es wird ein Bestandsprotokollbericht erstellt. Alle Musterbestände und Buchinformationen, die der alten Bestandsperiode zugeordnet sind, werden in den neuen Bestandsauditbericht kopiert.

HINWEIS: Wenn Sie auf die Schaltfläche "Abschluss" klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn der Status der Bestandsperiode nicht "Aktiv" lautet oder wenn das Feld "Bestandszählung" in einem der Musterbestandsdatensätze leer ist.

- 4 Gehen Sie zurück zur Seite "Bestandsperiodenliste", und öffnen Sie den Bestandsperiodendatensatz, den Sie in Schritt 1 geöffnet haben.

Beachten Sie, dass ein Bestandsauditbericht als untergeordnetes Element der geschlossenen Bestandsperiode erstellt wurde. Der Bestandsauditbericht enthält einen Schnappschuss der Bestandsdatensätze und die endgültige tatsächliche Zählung, wenn die Bestandsperiode geschlossen wird. Der Bestandsauditbericht und die zugeordneten Datensätze werden gesperrt, können nicht mehr geändert werden und werden als historischer Audit Trail für den Musteradministrator aufbewahrt.

Abgleichen einer Bestandsperiode

Vertriebsmitarbeiter müssen ihre Muster mindestens einmal pro Jahr abgleichen. Sie können Abgleiche zu unterschiedlichen Zeiten des Jahres starten, jedoch nur für Bestandsperioden, die abgeschlossen sind. Alle Transaktionen, die einer Bestandsperiode zugeordnet sind, müssen abgeschlossen sein, bevor die Bestandsperiode vollständig abgeglichen werden kann.

Die Abstimmung einer Bestandsperiode ist der letzte Schritt beim [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 517).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie eine Bestandsperiode abgleichen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So gleichen Sie eine Bestandsperiode ab

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, die Sie abgleichen möchten.

Die Bestandsperiode, die Sie öffnen, muss abgeschlossen sein. Sie können eine Periode nur abstimmen, wenn keine Differenz zwischen der tatsächlichen Zählung und der von Oracle CRM On Demand berechneten Menge vorliegt und wenn die Bestandsperiode keine ausstehenden Transaktionen enthält.

- 2 Klicken Sie auf "Abstimmen".

Wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt:

- Der Bestandsperiode sind Transaktionen zugeordnet, die den Status "In Bearbeitung" aufweisen.
- Es gibt vorherige Bestandsperioden, die noch offen sind.
- Die Abweichung liegt außerhalb der zulässigen Grenzwerte. Zurzeit ist die Abweichung auf null gesetzt.

- 3 Gehen Sie zurück zur Seite "Bestandsperiodenliste", und öffnen Sie den Datensatz für die Bestandsperiode, die Sie in Schritt 1 geöffnet haben. Wenn der Abgleich erfolgreich war, ist das Flag "Abgeglichen" aktiviert.

HINWEIS: Endbenutzer müssen Übertragungstransaktionen für alle Muster erstellen, die in der Periode vor dem Abgleich an einen anderen Mitarbeiter übertragen oder an die Zentrale zurückgesendet wurden. Ebenso müssen mobile Benutzer ihre lokale Datenbank mit der Serverdatenbank synchronisieren, bevor sie eine

Bestandszählung weiterleiten. Diese Synchronisierung ist wichtig, wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer früheren Periode erhalten haben, oder wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer Periode erhalten haben, die noch nicht aktiv ist.

Felder für Bestandsperioden

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Bestandsperioden, um eine Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Bestandsperiode zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Bestandsperioden werden alle Felder für eine Bestandsperiode angezeigt.

TIPP: Sie können Bestandsperioden auch auf der Seite "Bestandsperiodenliste" und der Detailseite für die Bestandsperiode bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Bestandsperioden. Die meisten dieser Felder sind für Vertriebsmitarbeiter schreibgeschützt, können jedoch von Musteradministratoren bearbeitet werden. Die Felder "Aktiv" und "Abgeglichen" werden von Oracle CRM On Demand automatisch festgelegt, je nachdem, ob eine Bestandsperiode abgeschlossen oder abgestimmt wurde.

Feld	Beschreibung
Anfangsdatum	Das Anfangsdatum für diese Bestandsperiode.
Enddatum	Das Datum, an dem diese Bestandsperiode abläuft.
Aktiv	<p>Dieses Kontrollkästchen wird automatisch von Oracle CRM On Demand festgelegt und gibt an, ob die Bestandsperiode aktiv oder abgeschlossen ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, ist diese Bestandsperiode zurzeit aktiv. Alle aktuellen abgegebenen Muster und Werbeartikel verwenden diese aktive Bestandsperiode für die Verarbeitung. ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wurde diese Bestandsperiode abgeschlossen und ist inaktiv. <p>Weitere Informationen finden Sie unter Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 511).</p>
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für diese Bestandsperiode.
Erstellt	Das Datum und der Benutzer, der diese Bestandsperiode erstellt hat.
Geändert	Das Datum und der Benutzer, der diese Bestandsperiode zuletzt geändert hat.
Abgeglichen	<p>Oracle CRM On Demand legt dieses Kontrollkästchen automatisch fest. Es gibt an, ob der Abgleichsprozess für diese Bestandsperiode erfolgreich ausgeführt wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wurde diese Bestandsperiode ohne

Feld	Beschreibung
	<p>Abweichungen vollständig abgeglichen, ist inaktiv und gesperrt.</p> <p>■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wurde diese Bestandsperiode nicht erfolgreich abgestimmt.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Abgleichen einer Bestandsperiode (auf Seite 512).</p>

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode](#) (auf Seite 503)
- [Verwalten von Bestandsperioden](#) (auf Seite 506)
- [Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage](#) (auf Seite 504)

Musterbestand

Verwenden Sie die Seiten "Musterbestand", um Datensätze für den Musterbestand zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Ein Datensatz für den *Musterbestand* liefert dem Vertriebsmitarbeiter Informationen zu dem Produkt, das so kategorisiert wurde, dass es für eine Musterabgabe in Frage kommt. Der Musteradministrator genehmigt das Produkt und weist dem Vertriebsmitarbeiter eine Menge zu. Der Vertriebsmitarbeiter kann das Muster behalten, bis er es an einen validierten Arzt, eine validierte Klinik oder ein validiertes Krankenhaus abgeben kann. Ein Datensatz für den Musterbestand kann auf Produktebene oder Musterchargenebene definiert werden. Regeln zu der Menge, die an eine bestimmte Person abgegeben werden kann, sind im Zuordnungsdatensatz für dieses Produktmuster enthalten. Der Zuordnungsdatensatz und der Musterbestandsdatensatz verfolgen den Prozess zum Durchführen eines Vertriebsbesuchs und zur Abgabe eines Musters oder Werbeartikels.

Informationen zum Verfolgungsprozess für Musterbestandsdatensätze

Wenn der Musteradministrator Musterlieferungen an Endbenutzer sendet, muss der Vertriebsmitarbeiter den Empfang des Musterbestands bestätigen. Der Vertriebsmitarbeiter muss den Musterbestand tatsächlich erhalten, zählen und die Menge bestätigen. Dieser Prozess ist der Ausgangspunkt für den Prozess zum Verfolgen des Musterbestands und endet mit dem Abgleich des Bestands am Ende der Bestandsperiode.

Während einer Bestandsperiode erhält der Vertriebsmitarbeiter unter Umständen Anfragen vom Musteradministrator, Audits für einen Bestand durchzuführen. Dann generiert der Vertriebsmitarbeiter anhand der Musterbestandsdatensätze einen Bestandsauditbericht. Wenn eine Bestandsperiode endet, wird der Bestand gezählt und im Musterbestandsdatensatz verwaltet, und der verbleibende Bestand wird in die neue Bestandsperiode kopiert. Durch den Abgleich der Bestandsperiode wird bestätigt, dass der Bestand mit den Berechnungen übereinstimmt, die sich aus der Verarbeitung der Transaktionsdatensätze für die Produkte ergeben haben. Alle Datensätze müssen übereinstimmen, bevor die Bestandsperiode als *abgeglichen* gilt.

Verwalten des Musterbestands

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten des Musterbestands finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands](#) (auf Seite 515)
- [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 516)
- [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 517)
- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 507)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand](#) (auf Seite 514)
- [Felder für Musterbestände](#) (auf Seite 517)

Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands

Zu Beginn einer Bestandsperiode kann ein Vertriebsmitarbeiter die *Menge n* von *Produkt x* haben. Während der Bestandsperiode führt der Vertriebsmitarbeiter verschiedene Transaktionen durch, z.B. Eingänge, Ausgänge, Musterabgaben, Anpassungen und Bestätigungen). Mit jeder begonnenen und abgeschlossenen Transaktion aktualisiert Oracle CRM On Demand die laufende Zählung für das Produkt x.

Auf der Grundlage der Mustertransaktionsaktivität erfasst Oracle CRM On Demand die aktuelle Zählung für alle Produkte anhand der Berechnung des *repräsentativen Bestands*. Um den repräsentativen Bestand zu berechnen, nimmt Oracle CRM On Demand die Menge des Produkts x zu Beginn jeder Bestandsperiode und führt Folgendes aus:

- Fügt Lieferbestätigungen hinzu
- Fügt Mustertransaktionen vom Typ "Eingang" hinzu
- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Ausgang"

- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Ausbezahlung" (eine Musterabgabetransaktion)
- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Rücksendung"
- Fügt Mustertransaktionen hinzu oder entfernt sie, je nach dem Typ der Bestandsanpassung und dem Wert im Mengenfeld. Um einen Verlust, Diebstahl oder menschlichen Fehler anzugeben, ist auch eine negative Zahl zulässig.

Hinweis zu Beginn: Um die laufende Zählung des Musterbestands anzuzeigen, muss das Feld "Systemzählung" auf der Detail- und auf der Bearbeitungsseite für den Musterbestand angezeigt werden. Das Feld "Systemzählung" wird standardmäßig nicht angezeigt. Daher müssen Sie sich zur Konfiguration der Feldeinrichtung für Musterbestandsseiten an Ihren Musteradministrator wenden. Weitere Informationen zum Feldmanagement finden Sie unter [Seite "Datensatztyp" - Anwendungsanpassung](#) (siehe "[Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"](#)" auf Seite 1162).

So zeigen Sie die Menge der letzten Bestandszählung an

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode zum Abschnitt "Musterbestand".

Für jede Musterbestandsposition zeigt der Wert im Feld "Letzte Bestandszählung" die Menge des Bestands zum Zeitpunkt des zuletzt ausgeführten Bestandsauditberichts. Das Feld "Systemzählung" zeigt die erste Bestandsmenge, die von der Zentrale an den Vertriebsmitarbeiter übertragen wurde. Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Musterbestände](#) (auf Seite 517).

Empfang des Musterbestands bestätigen

Wenn der Musteradministrator Muster an Endbenutzer sendet, wenn Endbenutzer Muster austauschen oder wenn Endbenutzer Muster an die Zentrale zurücksenden, muss der Empfänger der Transaktion den Empfang des Musterbestands bestätigen. Der Empfänger muss den Musterbestand tatsächlich erhalten, zählen und die Menge bestätigen. Dieser Schritt ist der Ausgangspunkt für die Verfolgung des Musterbestands und führt zum Abgleichen des Musterbestands am Ende der Periode.

Oracle CRM On Demand Samples Management unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand durch den Prozess zum [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 527). Muster werden an einen Empfänger weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen oder teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 528)
- [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 529)

Hinweis zu Beginn: Um den Empfang eines Musterbestands bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

HINWEIS: Wenn der Endbenutzer den Empfang des Musterbestands bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

Abgleichen des Bestands

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie den Bestand abstimmen.

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.
- Erfüllen Sie die folgenden Anforderungen:
 - **Prüfen, dass vorherige Bestandsperioden abgeglichen wurden.** Benutzer müssen vorherige Bestandsperioden in chronologischer Reihenfolge abgleichen. Diese Anforderung ist nur relevant, wenn die Konfiguration eines Unternehmens mehrere inaktive, nicht abgeglichene Perioden zulässt.
 - **Empfang von Bestandsübertragungen bestätigen.** Benutzer müssen Bestätigungen für alle erhaltenen Musterbestandslieferungen senden.
 - **Übertragungstransaktionen für übertragene Muster erstellen.** Benutzer müssen Übertragungstransaktionen für alle Muster erstellen, die an einen anderen Mitarbeiter übertragen oder an die Zentrale zurückgesendet wurden.
 - **Mobile Benutzer müssen eine Synchronisierung mit der Serverdatenbank durchführen.** Mobile Benutzer müssen ihre lokale Datenbank mit der Serverdatenbank synchronisieren, bevor sie eine Bestandszählung weiterleiten. Diese Anforderung ist wichtig, wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer früheren Periode erhalten haben.

Einschränkungen beim Abgleichen des Bestands

Beachten Sie die folgenden Einschränkungen:

- Die Zählungen für übertragene und empfangene Muster werden erst in der Bestandszählung dargestellt, wenn ihre Datensätze weitergeleitet wurden.
- Eine Bestandsperiode kann nicht abgeglichen werden, wenn zwischen tatsächlichen und elektronischen Bestandszählungen eine Abweichung besteht. Wenn eine Abweichung vorliegt, muss diese korrigiert werden, bevor ein Benutzer die Periode abgleichen kann.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um den Bestand abzugleichen:

- 1 [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 511)
- 2 [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl](#) (auf Seite 534)
- 3 [Abgleichen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 512)

Felder für Musterbestände

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterbestände, um einen neuen Musterbestandsdatensatz zu einer Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für einen vorhandenen Musterbestandsdatensatz zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Musterbestände werden alle Felder für einen Musterbestand angezeigt.

TIPP: Sie können einen Musterbestand auch auf der Listenseite für den Musterbestand und der Detailseite für den Musterbestand bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Musterbestände.

Feld	Beschreibung
Muster	<p>Das Produkt, das diesem Musterbestandsdatensatz zugeordnet ist.</p> <p>HINWEIS: Beim Erstellen eines neuen Musterbestandsdatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.</p>
Chargennr.	<p>Die Chargennummer, die dem gewählten Musterprodukt zugeordnet ist. Dieses Feld ist optional.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie einen Musterbestandsdatensatz hinzufügen oder aktualisieren, klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Mustercharge zu wählen. Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d. h. Musterchargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden. Weitere Informationen zu Musterchargen finden Sie unter Musterchargen (auf Seite 553) und Felder für Musterchargen (auf Seite 555).</p>
Anfangssaldo	Die anfängliche Menge, die zu Beginn der Bestandsperiode von der Zentrale empfangen wird.
Letzte Bestandszählung	Die Bestandsmenge zum Zeitpunkt der Ausführung des letzten Bestandsauditberichts.
Bestandszählung	<p>Eine physische Zählung des Bestands. Der Vertriebsmitarbeiter gibt diesen Wert ein.</p> <p>HINWEIS: Dies ist das einzige Feld, das der Vertriebsmitarbeiter ändern kann.</p>
Systemzählung	<p>Die anfängliche Menge, die von der Zentrale an den Vertriebsmitarbeiter übertragen wird. Weitere Informationen zum Anzeigen einer laufenden Zählung des Musterbestands finden Sie unter Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands (auf Seite 515).</p> <p>HINWEIS: Standardmäßig wird das Feld "Systemzählung" nicht auf der Detailseite für den Musterbestand und der Bearbeitungsseite für den Musterbestand angezeigt. Wenden Sie sich an Ihren Musteradministrator, um die Feldeinrichtung für Musterbestandsseiten zu konfigurieren.</p>
Differenz	<p>Die Differenz zwischen dem Wert im Feld "Bestandszählung" und dem Wert im Feld "Letzte Bestandszählung".</p> <p>Oracle CRM On Demand lädt automatisch einen Wert in dieses Feld, wenn eine Bestandsperiode abgeschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 511).</p>

Feld	Beschreibung
Chargennr.: Ablaufdatum	Das Datum, an dem das Muster abläuft. Dieses Datum ist relevant, wenn eine Mustercharge zum Verfolgen von Musterbestandsdatensätzen verwendet wird.
Chargennr.: Stichtag	Ein berechnetes Datum, an dem das Muster abläuft. Die Formel zum Berechnen des Stichtags für die Chargennummer lautet: das "Ablaufdatum" minus der Anzahl der "Tage vor Verfallsdatum" ergibt den "Stichtag".
Erstellt	Datum, Zeitstempel und Benutzer, der diesen Musterbestandsdatensatz erstellt hat.
Geändert	Datum, Zeitstempel und Benutzer, der diesen Musterbestandsdatensatz zuletzt geändert hat.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand](#) (auf Seite 514)
- [Verwalten des Musterbestands](#) (auf Seite 515)
- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 507)

Bestandsauditbericht

Verwenden Sie die Seiten "Bestandsauditbericht", um Bestandsauditberichte zu erstellen und zu verfolgen.

Ein *Bestandsauditbericht* wird von Oracle CRM On Demand generiert, wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine vorläufige oder endgültige Auditzählung für die Bestandsperiode erstellt. Administratoren und Vertriebsmitarbeiter können zuvor weitergeleitete Bestandszählungen (vorläufige und endgültige Abschlussperioden) auf der Listenseite für den Bestandsauditbericht anzeigen.

Der Bestandsauditbericht ist ein nützliches Tool für Musteradministratoren, mit dem diese prüfen können, ob Muster von einzelnen Vertriebsmitarbeitern ordnungsgemäß verteilt werden. Mit Bestandsauditberichten können Compliance-Administratoren im Lauf des Jahres bestimmte behördliche Anforderungen erfüllen. Wenn der Bestandsauditbericht erstellt wurde, können Sie ihn nicht mehr ändern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zu Bestandsauditberichten umfasst, ist die Registerkarte "Bestandsauditbericht" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Verwalten von Bestandsauditberichten

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 510). Eine vorläufige Auditzählung ist eine Anforderung zum Zählen des Bestands und zum Generieren eines Bestandsauditberichts.

- [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 511). Endbenutzer müssen die endgültige Bestandszählung für jedes Muster vornehmen und protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Durch das Abschließen einer Bestandsperiode wird automatisch die Erstellung des endgültigen Bestandsauditberichts ausgelöst.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#) (auf Seite 108)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht](#) (auf Seite 519)
- [Felder für Bestandsauditberichte](#) (auf Seite 520)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode](#) (auf Seite 509)

Felder für Bestandsauditberichte

Verwenden Sie die Listenseite für Bestandsauditberichte, um Datensätze zu Bestandsauditberichten anzuzeigen. Wenn ein Bestandsauditbericht erstellt oder generiert wurde, können Sie ihn nicht mehr bearbeiten oder ändern.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Bestandsauditberichte.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Bestandsauditbericht	
Typ	Der Typ des Bestandsauditberichts. Folgende Werte sind möglich:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bestandszählung - Abschluss. Dieser Typ eines Bestandsauditberichts schließt eine Bestandsperiode ab, indem die endgültige Bestandszählung für jedes Muster vorgenommen und protokolliert wird. Sie können nur aktive Bestandsperioden abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 511). ■ Vorläufige Bestandszählung. Dieser Typ eines Bestandsauditberichts zählt Ihren physischen Bestand zu einem beliebigen Zeitpunkt während der aktiven, nicht abgeglichenen Periode. Wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern, werden nur aktive Bestandsperioden berücksichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung (auf Seite 510).
Status	<p>Der Status des Bestandsauditberichts beschreibt den Status des Datensatzes. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In Bearbeitung. Der Anfangsstatus eines Bestandsauditberichts. ■ Vorgelegt. Der Bestandsauditbericht wurde vom Vertriebsmitarbeiter geprüft und zur Genehmigung an dessen Manager weitergeleitet. ■ Zurückgewiesen. Der Bestandsauditbericht wurde vom Manager des Vertriebsmitarbeiters geprüft und wurde zurückgewiesen, da er unvollständig oder ungenau ist. ■ Genehmigt. Der Bestandsauditbericht wurde vom Manager des Vertriebsmitarbeiters geprüft und als gültige Bestandsbuchführung akzeptiert. ■ Storniert. Der Bestandsauditbericht hat den Genehmigungsprozess nicht durchlaufen und wurde storniert.
Ursache	<p>Der Grund, aus dem der Bestandsauditbericht erforderlich ist. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jährlich. Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Standardbestandszählung für das vergangene Jahr generieren. ■ Abschluss - Jährlich. Wählen Sie diese Option, wenn Sie die jährliche Bestandszählung für den Standardabschluss generieren. ■ Grund. Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Ad-hoc-Bestandszählung generieren, die vom Musteradministrator angefordert wurde. ■ Abschluss - Grund. Wählen Sie diese Option, wenn der Musteradministrator Sie auffordert, außerhalb der voraussichtlichen Bestandsperiode eine Abschlussbestandszählung zu generieren. ■ Vorläufige Sonderzählung. Wählen Sie diese Option, wenn der Musteradministrator Sie auffordert, einen Ad-hoc-Bestandsauditbericht zu generieren. ■ Vorläufige Zählung - Wöchentl. Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung für die vergangene Woche generieren.

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorläufige Zählung - Monatl. Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung für den vergangenen Monat generieren. ■ Abschluss - Ablauf. Wählen Sie diese Option, wenn dem Vertriebsmitarbeiter gekündigt wurde und eine andere Partei den verbleibenden Bestand zählt.
Kommentare	Zusätzliche Kommentare, die zum Bestandsauditbericht erfasst wurden.
Berichtsdatum	Das Datum, an dem der Bericht generiert wurde.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Bericht endgültig genehmigt wurde.
Anhang	<p>Wenn dieses Feld auf der Seite angezeigt wird, können Sie eine Datei an den Bestandsauditbericht anhängen. In dem Feld wird zunächst ein Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze angezeigt:</p>  <p>Sie können eine Datei auch an den Bestandsauditbericht anhängen, indem Sie auf das Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze klicken und dann die hochzuladende Datei wählen.</p> <p>Nachdem die Datei hochgeladen und der Datensatz gespeichert wurde, werden auf der Detailseite des Datensatzes im Feld "Anhang" Name und Größe der Anhangdatei angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann.</p> <p>Sie können nur eine Datei an jeden Datensatz des Bestandsauditberichts anhängen.</p> <p>Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über das Anhangfeld und Informationen über die Einschränkungen bei Dateigrößen und Dateitypen finden Sie unter Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder (auf Seite 108).</p>
Schlüsselinformationen Bestandsperiode	
Bestandsperiode	Die Bestandsperiode, der der Auditbericht zugeordnet ist.
Verantwortlicher	Der Vertriebsmitarbeiter, der den Bestandsauditbericht ausführt und für die Bestandsdatensätze verantwortlich ist.
Erstellt	Benutzer, Datum und Zeitstempel der Generierung des Berichts.
Geändert	Benutzer, Datum und Zeitstempel der Genehmigung oder Zurückweisung des Berichts.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht](#) (auf Seite 519)
- [Verwalten von Bestandsauditberichten](#) (auf Seite 519)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode](#) (auf Seite 509)

Mustertransaktionen

Verwenden Sie die Seiten "Mustertransaktion", um Mustertransaktionen und zugeordnete Transaktionselemente für Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Mustertransaktion* ist ein Datensatz für eine Musterübertragung, einen Mustereingang, eine Musterabgabe oder eine Bestandsanpassung. Oracle CRM On Demand weist jedem Mustertransaktionsdatensatz eine eindeutige Kennung zu Verfolgungszwecken zu. Sie erstellen eine Mustertransaktion, sodass alle Bewegungen von Mustern und Werbeartikeln am Ende der Bestandsperiode dokumentiert und abgestimmt werden können und während einer Bestandsperiode eine laufende Zählung der Bestandsprodukte verwaltet werden kann. Jeder Mustertransaktionsdatensatz stellt eine einzelne Transaktion dar, die aus einem oder mehreren Positionseinträgen (Transaktionselementen) bestehen kann. Transaktionen sind je nach ihrem Transaktionsdatum der entsprechenden Bestandsperiode zugeordnet. Alle Aktivitäten zur Abgabe von Mustern und Werbeartikeln generieren eine Auszahlungstransaktion (Musterabgabetransaktion). Die Übertragung von Bestand an und von der Zentrale sowie an und von Vertriebsvertretern generiert zwei Transaktionsdatensätze:

- Einen für die *ausgehende Übertragung* für die sendende Entität
- Einen für die *eingehende Übertragung* für die Entität, die das Muster erhält

Vertriebsmitarbeiter oder die Zentrale können Anpassungstransaktionen erstellen, um Abweichungen im Bestand zu berücksichtigen, die durch Verlust, Diebstahl, Rücksendungen, gefundene Muster oder Eingabefehler entstehen. Wenn Mustertransaktionen den Status "Weitergeleitet" aufweisen, können keine Änderungen an den Transaktionsinformationen vorgenommen werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist, müssen Sie eine neue Transaktionsanpassung generieren.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Mustertransaktionsinformationen umfasst, ist die Registerkarte "Mustertransaktion" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage

Die Mustertransaktion-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Mustertransaktionen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Mustertransaktion-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie mit Mustertransaktionen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und die Berechtigung "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Mustertransaktion

Sie können eine neue Mustertransaktion erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Mustertransaktionen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539).

Sie können die folgenden Arten von Mustertransaktionen erstellen:

- **Gesendete Transaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 527).
- **Anpassungstransaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Mustertransaktionen anpassen](#) (siehe "[Anpassen von Mustertransaktionen](#)" auf Seite 530).
- **Verlorene und gefundene Transaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen](#) (auf Seite 532).

Die folgenden Arten von Mustertransaktionen können Sie nicht erstellen, da Oracle CRM On Demand sie automatisch generiert, wenn Vertriebsmitarbeiter während eines Vertriebsbesuchs Muster abgeben:

- **Auszahlungstransaktionen.** Sie können Auszahlungstransaktionen anzeigen. Wenn Änderungen für eine Auszahlungstransaktion erforderlich sind, müssen Sie eine neue Bestandsanpassungstransaktion erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 532).
- **Empfangene Transaktionen.** Endbenutzer müssen den Empfang von Mustern bestätigen. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Mustermenge erhält, die von der gesendeten Menge abweicht, muss eine Bestandsanpassungstransaktion erstellt werden, um die Abweichung zu dokumentieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 516).

Arbeiten mit Mustertransaktionslisten

Im Abschnitt mit den Mustertransaktionslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Mustertransaktionen beschrieben.

Mustertransaktionsliste	Filter
Alle Mustertransaktionen	Alle Mustertransaktionen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Mustertransaktion ist.
Anpassungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Bestandsanpassung" aufweisen.
Auszahlungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Auszahlung" aufweisen.
Abweichungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Status "Mit Abweichungen verarbeitet" aufweisen.

Mustertransaktionsliste	Filter
Verlorene Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Bestandsanpassung" mit dem Grund "Verloren" aufweisen.
Empfangene Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Eingehende Übertragung" aufweisen.
Zuletzt geänderte Mustertransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Gesendete Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Ausgehende Übertragung" aufweisen.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Mustertransaktionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Mustertransaktionen" werden die zuletzt geänderten Mustertransaktionen angezeigt. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Mustertransaktion-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Mustertransaktion-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Mustertransaktionen
- Zuletzt geänderte Mustertransaktionen
- Meine zuletzt erstellten Mustertransaktionen
- Meine zuletzt geänderten Mustertransaktionen

So fügen Sie der Mustertransaktion-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Mustertransaktion-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Mustertransaktion-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen](#) (auf Seite 523)
- [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539)
- [Verwalten von Mustertransaktionen](#) (auf Seite 526)

Verwalten von Mustertransaktionen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 527)
- [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 528)
- [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 529)
- [Mustertransaktionen anpassen](#) (siehe "[Anpassen von Mustertransaktionen](#)" auf Seite 530)
- [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen](#) (auf Seite 532)
- [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 532)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#) (auf Seite 533)
- [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl](#) (auf Seite 534)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 534)
- [Prüfen von elektronischen Signaturen](#) (auf Seite 537)
- [Überwachen von Musteraktivitäten](#) (auf Seite 538)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#) (auf Seite 108)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

- [Mustertransaktionen](#) (auf Seite 523)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage](#) (auf Seite 523)
- [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539)
- [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 545)

Erstellen einer Musterübertragung

Eine *Musterübertragung* ist eine gesendete Transaktion des Typs "Ausgehende Übertragung" oder "Rücksendung". Sie erstellen eine Musterübertragung, wenn Produktmuster in Ihrem Unternehmen ausgetauscht werden. Dieses Verfahren kann von folgenden Personen eingesetzt werden:

- Einem Musteradministrator, um Lieferungen an Endbenutzer im Außendienst zu senden
- Endbenutzern, um untereinander Muster auszutauschen
- Endbenutzern, um Muster an die Zentrale zurückzusenden

Wenn eine Musterübertragung in Oracle CRM On Demand weitergeleitet wurde, erhält der Empfänger eine Musterübertragung des Typs "Eingehende Übertragung". Wenn der Empfänger den Eingang der Transaktion bestätigt hat, erfasst Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in der Bestandszählung und verringert die Bestandsartikel in den Bestandsdatensätzen des Senders.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie eine Musterübertragung erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie einen Datensatz für eine ausgehende Übertragung oder Rücksendung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2 Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen den Transaktionstyp auf "Ausgehende Übertragung" oder "Rücksendung":
 - **Ausgehende Übertragung.** Gibt an, dass Sie Muster an einen anderen Benutzer übertragen.
 - **Rücksendung.** Gibt an, dass Sie Muster an die Zentrale zurücksenden. Muster werden in der Regel zurückgesendet, da sie abgelaufen sind oder es sich um beschädigte Produkte handelt, die vernichtet werden müssen.
- 3 Setzen Sie den Status auf "In Bearbeitung".
- 4 Geben Sie den Namen der Person, die das Muster erhält, in das Feld "Transfer an" ein.
- 5 Geben Sie nach Bedarf Werte in die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen ein (weitere Informationen finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539)), und klicken Sie dann auf "Speichern".
- 6 Fügen Sie mindestens eine Position für die Transaktionsposition hinzu, wie unter [Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion hinzufügen](#) (siehe "[Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#)" auf Seite 533) beschrieben.

7 Fügen Sie nach Bedarf die dem Datensatz zugeordneten Bücher hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

8 Klicken Sie auf "Übergeben".

Wenn keine Fehler vorliegen, ändert sich der Status dieses neuen Transaktionsdatensatzes für eine ausgehende Übertragung oder Rücksendung in "Unterwegsbestand", und Oracle CRM On Demand erstellt automatisch einen neuen Empfängertransaktionsdatensatz mit dem Transaktionstyp "Eingehende Übertragung" und dem Status "Unterwegsbestand".

Alle Buchinformationen, die den Transaktionen "Ausgehende Übertragung" oder "Rücksendung" zugeordnet sind, werden in die neue Empfängertransaktion kopiert.

Der neue Eingangstransaktionsdatensatz übernimmt alle Transaktionspositionen aus dem Transaktionsdatensatz für die ausgehende Übertragung oder Rücksendung.

Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen

Oracle CRM On Demand unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 527). Muster werden an einen Empfänger weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen, wie im folgenden Verfahren beschrieben. Sie können auch den Empfang von Teilen einer Musterübertragung bestätigen, wie unter [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 529) beschrieben.

Wenn der Endbenutzer den Empfang einer Musterübertragung bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

Hinweis zu Beginn: Um den Empfang einer Musterübertragung bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So bestätigen Sie den vollständigen Eingang einer Musterübertragung

1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Empfangene Transaktionen".

2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die zu bestätigende Transaktion zu öffnen.

Die Transaktion, die Sie öffnen, muss den Typ "Eingehende Übertragung" und den Status "Unterwegsbestand" aufweisen.

3 Prüfen Sie die Details der Transaktion. Geben Sie im Abschnitt "Transaktionspositionen" Werte in die Felder "Empfangene Menge" ein, die der Menge der empfangenen Musterprodukte zu entsprechen.

Im Feld "Gelieferte Menge" wird die Menge der gelieferten Positionen angezeigt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

4 Klicken Sie auf "Bestätigen".

Wenn die empfangene Menge und die Liefermenge übereinstimmen, wird der Status der Transaktion in "Verarbeitet" geändert. Sie haben dann den vollständigen Empfang der Musterübertragung bestätigt.

Wenn eine Abweichung zwischen der empfangenen Menge und der Liefermenge besteht, haben Sie die Möglichkeit, die Transaktion mit einer Abweichung abzuschließen oder mit dem Status "Teilweise erhalten" offen zu lassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 529).

HINWEIS: Die Mengen der übertragenen Muster werden in den Bestandszählungen von Endbenutzern erst angezeigt, wenn diese den Empfang der Muster bestätigt haben.

Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen

Oracle CRM On Demand unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 527). Muster werden an einen Empfänger weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen Empfang einer Musterübertragung, wie unter [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 528) beschrieben, oder den teilweisen Empfang einer Musterübertragung, wie im folgenden Verfahren beschrieben, bestätigen.

Wenn der Endbenutzer den Empfang einer Musterübertragung bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

Hinweis zu Beginn: Um den Empfang einer Musterübertragung bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So bestätigen Sie den Eingang eines Teils einer Musterübertragung

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Empfangene Transaktionen".
- 2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die zu bestätigende Transaktion zu öffnen.

Die Transaktion, die Sie öffnen, muss den Typ "Eingehende Übertragung" und den Status "Unterwegsbestand" aufweisen.
- 3 Prüfen Sie die Details der Transaktion. Geben Sie im Abschnitt "Transaktionspositionen" Werte in die Felder "Empfangene Menge" ein, die der Menge der empfangenen Musterprodukte zu entsprechen.

Im Feld "Gelieferte Menge" wird die Menge der gelieferten Positionen angezeigt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
- 4 Klicken Sie auf "Bestätigen".

Wenn eine Differenz zwischen der empfangenen Menge und der gelieferten Menge besteht, wird eine Fehlermeldung angezeigt, die angibt, dass bei den Übertragungsbeträgen eine Differenz vorliegt.
- 5 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf "OK", um die Transaktion mit einer Abweichung abzuschließen.

In diesem Fall generiert Oracle CRM On Demand automatisch eine Abweichungstransaktion mit dem Status "Mit Abweichungen verarbeitet".

- Klicken Sie auf "Abbrechen", um die Transaktion mit dem Status "Teilweise erhalten" offen zu lassen.

Wenn die empfangene Menge und die Liefermenge übereinstimmen, wird der Status der Transaktion in "Verarbeitet" geändert. Sie haben dann den vollständigen Empfang der Musterübertragung bestätigt.

HINWEIS: Die Mengen der übertragenen Muster werden in den Bestandszählungen von Endbenutzern erst angezeigt, wenn diese den Empfang der Muster bestätigt haben.

Anpassen von Mustertransaktionen

Vertriebsmitarbeiter müssen den Bestand verfolgen und sicherstellen, dass jedes Muster während der Abstimmung berücksichtigt wird. Mit der Abstimmungsfunktion können Administratoren und Endbenutzer die Bestandszählungen von Mustern anpassen, indem sie frühere Mustertransaktionen (bereits verarbeitete Transaktionen) anpassen. Häufige Gründe für die Anpassung früherer Mustertransaktionen sind: Produktverlust, Produktdiebstahl, Zählfehler oder Dateneingabefehler. Sie können für jede Art von Mustertransaktion (Übertragung, Verlust, Diebstahl, Eingang, Musterabgabe oder Auszahlung usw.) Produkte hinzufügen oder Mengen anpassen. Sie verwenden Anpassungen, um die ursprüngliche Menge aus dem Musteradministratordatensatz mit der Menge abzugleichen, die vorhanden ist, wenn der Vertriebsmitarbeiter den physischen Bestand zählt.

Sie können jede Transaktion jedes Typs anpassen, die den Transaktionsstatus "Verarbeitet" aufweist. Wenn eine vorhandene Transaktion verarbeitet wurde, können Sie sie nicht mehr anpassen, sondern müssen einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung erstellen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen](#) (auf Seite 530)

- [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung](#) (auf Seite 531)

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Anpassungen (Mustertransaktionen vom Typ "Bestandsanpassung") erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen

Sie können jede Transaktion jedes Typs anpassen, die den Transaktionsstatus "Verarbeitet" aufweist. Wenn eine vorhandene Transaktion verarbeitet wurde, können Sie sie nicht mehr anpassen, sondern müssen einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung erstellen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung](#) (auf Seite 531).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie vorhandene Datensätze zur Bestandsanpassung anpassen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

So passen Sie einen vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung an

- 1 Öffnen Sie auf der Seite "Mustertransaktionsliste" eine Transaktion des Typs "Bestandsanpassung" mit dem Transaktionsstatus "Verarbeitet".

- 2 Fügen Sie nach Bedarf die dem Datensatz zugeordneten Bücher hinzu, oder bearbeiten Sie sie.
- 3 Klicken Sie auf "Anpassen".

Mit diesem Schritt wird eine neue Transaktion des Typs "Bestandsanpassung" mit dem Status "In Bearbeitung" erstellt.

Alle Transaktionspositionen werden in den neuen Datensatz kopiert. Alle der ursprünglichen Transaktion zugeordneten Buchinformationen werden in die neue Transaktion kopiert.
- 4 Ändern Sie die Schlüsselinformationen für die Transaktion nach Bedarf.

Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt der Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539).
- 5 Ändern Sie die Transaktionspositionen nach Bedarf.

Sie können z.B. die Menge für eine vorhandene Transaktionsposition ändern, eine neue Transaktionsposition hinzufügen oder eine vorhandene Transaktionsposition löschen. Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt der Seite finden Sie unter [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 545).
- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten", um den neuen Transaktionsdatensatz für die Bestandsanpassung weiterzuleiten.

Wenn keine Fehler vorliegen, ändert sich der Status des neuen Transaktionsdatensatzes für die Bestandsanpassung in "Weitergeleitet".

Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung

Um Abweichungen zwischen physischen Zählungen des Bestands und elektronischen Zählungen des Bestands zu lösen, müssen Endbenutzer und Musteradministratoren Anpassungstransaktionen erstellen und weiterleiten. Vertriebsmitarbeiter und Musteradministratoren dokumentieren Änderungen an ihren Mustertransaktionen, indem sie neue Mustertransaktionsdatensätze vom Typ "Bestandsanpassung" erstellen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Datensätze zur Bestandsanpassung erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2 Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion das Feld "Transaktionstyp" auf "Bestandsanpassung".
- 3 Geben Sie einen Grund in das Feld "Grund" ein, z.B. "Verloren" für verlorene Muster, "Gefunden" für gefundene Muster oder "Anfangszähler".
- 4 Füllen Sie auf der Seite zur Bearbeitung von Mustertransaktionen bei Bedarf die restlichen Felder aus, und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539).

- 5 Fügen Sie mindestens eine Position für die Transaktionsposition hinzu, wie unter [Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion hinzufügen](#) (siehe "[Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#)" auf Seite 533) beschrieben.
- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten".

Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen

Vertriebsmitarbeiter können verlorene oder gefundene Mustertransaktionen dokumentieren, die sie in ihrem Bestand feststellen, indem sie neue Datensätze für verlorene und gefundene Transaktionen erstellen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie verlorene und gefundene Mustertransaktionen erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie einen neuen Datensatz für verlorene oder gefundene Mustertransaktionen

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2 Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion das Feld "Transaktionstyp" auf "Bestandsanpassung".
- 3 Geben Sie einen Grund in das Feld "Grund" ein, z.B. "Verloren" oder "Gefunden".
- 4 Füllen Sie auf der Seite zur Bearbeitung von Mustertransaktionen bei Bedarf die restlichen Felder aus, und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539).

- 5 Fügen Sie mindestens eine Transaktionsposition hinzu.
Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#) (auf Seite 533).
- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten".

Anzeigen von Auszahlungstransaktionen

Endbenutzer können keine Auszahlungstransaktionen (Musterabgabetransaktionen) erstellen. Oracle CRM On Demand generiert Auszahlungstransaktionen automatisch, wenn Vertriebsmitarbeiter Muster während eines Vertriebsbesuchs abgeben.

HINWEIS: Endbenutzer können auch keine Empfangstransaktionen erstellen. Oracle CRM On Demand generiert Transaktionen für eingehende Übertragungen automatisch, wenn Vertriebsmitarbeiter zuvor abgegebene Muster zurücksenden oder Muster an die Zentrale oder einen anderen Vertriebsmitarbeiter übertragen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Auszahlungstransaktionen anzeigen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So zeigen Sie Auszahlungstransaktionen an

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Auszahlungstransaktionen".
- 2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die Auszahlungstransaktion zu öffnen, die Sie anzeigen möchten.
- 3 Prüfen Sie auf der angezeigten Detailseite für die Mustertransaktion die Schlüsselinformationen zur Transaktion, die Informationen zur Hauptperson und die Informationen zu den Transaktionspositionen.

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 539).

Endbenutzer können die Informationen auf dieser Seite weder aktualisieren noch ändern. Wenn Änderungen oder Korrekturen für eine Auszahlungstransaktion erforderlich sind, muss eine neue Transaktion zur Bestandsanpassung erstellt werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung](#) (auf Seite 531).

HINWEIS: Ebenso können Sie empfangene Transaktionen anzeigen, indem Sie die entsprechende Option aus der "Mustertransaktionsliste" wählen.

Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Transaktionsposition zu einer Mustertransaktion hinzuzufügen oder die Details für eine vorhandene Transaktionsposition in einer Mustertransaktion zu aktualisieren.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Transaktionspositionen zu Mustertransaktionen hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So fügen Sie eine Transaktionsposition zu einer Mustertransaktion hinzu

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion im Abschnitt "Transaktionspositionen" auf "Neu".
- 3 Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für Transaktionspositionen die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 545).

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Transaktionspositionen](#) (auf Seite 543)

- [Verwalten von Transaktionspositionen](#) (auf Seite 543)
- [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 545)

Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl

Um Abweichungen zwischen physischen Bestandszählungen und elektronischen Bestandszählungen (die von Oracle CRM On Demand beim Übertragen von Mustern aufgezeichnet werden) zu korrigieren, müssen Musteradministratoren und Endbenutzer Anpassungstransaktionen erstellen und weiterleiten.

Die Korrektur von Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der elektronisch erfassten Anzahl ist auch ein wichtiger Schritt beim [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 517).

Hinweis zu Beginn: Um Abweichungen zwischen physischen und elektronischen Bestandszählungen zu korrigieren, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Musteradministratoren und Vertriebsmitarbeiter können eine oder alle der folgenden Optionen verwenden, um Abweichungen zwischen physischen und elektronischen Bestandszählungen zu korrigieren.

- Erstellen und Weiterleiten einer Transaktion zur Musteranpassung mit einer oder mehreren Positionen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung](#) (auf Seite 531).
- Anpassen der Positionsdatensätze zuvor erfasster Transaktionen, die noch nicht weitergeleitet wurden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen](#) (auf Seite 530).

Abgeben von Mustern während eines Besuchs

Während eines Besuchs entnehmen Vertriebsmitarbeiter Muster aus ihrem Bestand und geben sie bei Ärzten, Apotheken, Kliniken, Krankenhäusern und anderen geeigneten Personen ab. Der Vertriebsmitarbeiter muss Folgendes tun:

- Jedes abgegebene Muster zählen
- Prüfen, dass das Muster für den Arzt und dessen Fachgebiet geeignet ist
- Autorisierte Signaturen erfassen, um die Transaktion abzuschließen

Nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte vom Kategorietyp "Abgegebene Muster" oder "Abgegebene Werbeartikel") kategorisiert sind und dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeordnet wurden und in diesem vorhanden sind, können abgegeben werden.

Hinweis zu Beginn: Um Muster während eines Besuchs abgeben zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So geben Sie Muster während eines Besuchs ab

- 1 Öffnen Sie auf der "Personen-Homepage" die Person, an die Sie Muster abgeben möchten.

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Personendetails" im Abschnitt "Besuche" auf "Neuer Besuch" oder "Automatischer Anruf", um eine neue Position hinzuzufügen.
 - Wenn Sie auf "Neuer Besuch" klicken, wird die Seite "Besuch bearbeiten" angezeigt, auf der Sie die meisten Informationen für den neuen Besuchsdatsatz manuell eingeben müssen.
Stellen Sie sicher, dass Sie im Feld "Typ" die Option "Besuch" angeben. Andernfalls stehen Ihnen die folgenden zugehörigen Elemente nicht zur Verfügung: "Abgegebene Muster", "Werbeartikel", "Besprochene Produkte".
 - Wenn Sie auf "Automatischer Anruf" klicken, gelangen Sie zu der Seite "Besuchsdetails", auf der die folgenden Felddaten für den neuen Besuchsdatsatz automatisch ausgefüllt werden.
 - Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
 - Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
 - Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".
- 3 Gehen Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" oder "Besuchsdetails" folgendermaßen vor:
 - a Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatsatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage aus.
 - b Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie.
Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuch bearbeiten" und "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141).
 - c Klicken Sie bei der Seite "Besuch bearbeiten" auf "Speichern".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" im Abschnitt "Abgegebene Muster" auf "Neu".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Abgegebene Muster bearbeiten" auf das Suchsymbol im Feld "Produkt", und wählen Sie ein Produkt.
HINWEIS: Nur Produkte vom Typ "Abgegebene Muster" (oder "Abgegebene Werbeartikel", wenn Werbeartikel abgegeben werden), die dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeordnet wurden und in diesem vorhanden sind und am aktuellen Besuchsdatum aktiv sind, können gewählt werden.
- 6 Klicken Sie auf das Suchsymbol im Feld "Postennummer", und wählen Sie die entsprechende Chargennummer für das gewählte Produkt.
HINWEIS: Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d. h. Chargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden. Wenn Sie keine Chargennummern zum Verfolgen von Mustern verwenden, können Sie diesen Schritt überspringen.
- 7 Geben Sie die Menge des Musters, die Sie abgeben möchten, in das Feld "Menge" ein. Klicken Sie dann auf "Speichern".
Wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind, wenn Sie auf "Speichern" klicken, generiert Oracle CRM On Demand eine *Auszahlungstransaktion* mit einer Position für jedes abgegebene Muster für den Besuch und leitet diese weiter, um den Musterbestand zu aktualisieren. Ist die Auszahlungstransaktion erfolgreich, ändert Oracle CRM On Demand den Status des Besuchs in "Weitergeleitet".

- Alle Muster bleiben für die Periode im Musterbestand, die durch das Datum und die Uhrzeit für den Besuch angegeben wird.
- Die Periode, in der Muster aufgezeichnet werden, ist eine nicht abgestimmte Periode. Handelt es sich um eine abgestimmte Periode, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Eine gültige Chargennummer ist für abgegebene Muster angegeben, die anhand der Chargennummer verfolgt werden.
- Der Mengenwert, den Sie eingeben, ist nicht größer als die maximal zulässige Abgabemenge für einen Besuch.
- Die maximale Menge, die während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, wird nicht überschritten, wenn Sie den Mengenwert eingeben.

HINWEIS: Sie geben Werbeartikel mit einer ähnlichen Vorgehensweise ab, indem Sie im Abschnitt "Werbeartikel" der Seite "Besuchsdetails" auf "Neu" klicken. Positionen für besprochene Produkte behandeln Sie ähnlich, indem Sie im Abschnitt "Besprochene Produkte" der Seite "Besuchsdetails" auf "Neu" klicken.

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Musterabgaben finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen](#) (auf Seite 547)
- [Verwalten von Zuordnungen](#) (auf Seite 550)
- [Zuordnungsfelder](#) (auf Seite 551)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141)

Informationen zu elektronischen Signaturen

Oracle CRM On Demand kann Signaturredaten für abgegebene Muster sicher im Bildformat speichern. Signaturbilder werden mit Standardbildformaten in Oracle CRM On Demand gespeichert. Das Signaturbild ist eine Reihe von X- und Y-Koordinaten oder Zeichenfolgen, die in der Oracle CRM On Demand-Datenbank gespeichert werden können.

Jeder Besuchsaktivität, die für Muster dokumentiert wird, die während eines Vertriebsbesuchs abgegeben werden, muss ein Signaturbild zugeordnet werden. Der Vertriebsmitarbeiter, der die Muster abgibt, muss eine elektronische Signatur von der Person (oder dem Unternehmen) einholen, die die Muster erhält. Die Signatur kann in Papierform oder über eine externe Anwendung (wie z.B. ein mobiles Handheld-Gerät) erfasst und dann über die Web-Services-Schnittstelle in Oracle CRM On Demand hochgeladen werden. Der Vertriebsmitarbeiter muss die Signatur erfassen, wenn die Muster abgegeben werden. Der Vertriebsmitarbeiter darf die Muster nicht abgeben, ohne eine autorisierte Signatur zu erfassen.

Administratoren und autorisierte Benutzer können Mustersignaturbilder auf der Detailseite für Signaturen anzeigen, jedoch nicht erstellen, aktualisieren oder löschen. Auf der Detailseite für Signaturen werden die vier zuletzt erfassten Signaturen für abgegebene Muster angezeigt. Musteradministratoren müssen die Signaturbilder regelmäßig auf der Detailseite für Signaturen prüfen, um sicherzustellen, dass die von jeder Person erfassten Signaturen einheitlich sind.

HINWEIS: Der Zugriff auf das Mustersignaturbild ist gesteuert, sodass nur bestimmte Rollen auf Mustersignaturbilder zugreifen und diese anzeigen können. Nur Rollen mit der Berechtigung "Signatur" können Signaturbilder öffnen und anzeigen.

Prüfen von elektronischen Signaturen

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die Signatur zu prüfen, die einer Besuchsaktivität für abgegebene Muster zugeordnet ist. Dieses Verfahren geht davon aus, dass der Datensatztyp "Signatur" als zugehöriges Element auf der Seite "Besuchsdetails" vorhanden ist. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zu zugehörigen Elementen finden Sie unter [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (auf Seite 1190).

Der Zugriff auf das Mustersignaturbild ist gesteuert, sodass nur bestimmte Rollen auf Mustersignaturbilder zugreifen und diese anzeigen können. Nur Rollen mit der Berechtigung "Signatur" können Signaturbilder öffnen und anzeigen.

Weitere Informationen zu Signaturen finden Sie unter [Informationen zu elektronischen Signaturen](#) (auf Seite 536).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie elektronische Signaturen prüfen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und (falls erforderlich) die Berechtigung "Signatur" enthalten.

So prüfen Sie Mustersignaturen

- 1 Öffnen Sie auf der "Personen-Homepage" die gewünschte Person.
- 2 Führen Sie auf der Seite "Personendetails" im Abschnitt "Besuche" einen Drilldown zum Feld "Thema" durch, um den gewünschten Besuchsaktivitätsdatensatz zu öffnen.
- 3 Führen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" im Abschnitt "Signatur" einen Drilldown zum Feld "Titel" durch, um den Mustersignaturdatensatz zu öffnen, den Sie anzeigen möchten.

HINWEIS: Sie können einen vorhandenen Signaturdatensatz nicht bearbeiten, und Sie können keinen neuen Signaturdatensatz erstellen.

- 4 Auf der Seite "Signaturdetails" können Sie die Details der Signatur prüfen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder auf der Seite "Signaturdetails".

Feld	Beschreibung
Signaturkopfzeile	<p>Im Feld "Signaturkopfzeile" werden die folgenden Informationen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Person - Nachname. Der Nachname des Empfängers der Muster. ■ Person - Vorname. Der Vorname des Empfängers der Muster. ■ Signaturdatum. Das Datum, an dem die Muster abgegeben wurden, und das Datum, an dem die autorisierte Signatur erfasst wurde. ■ Adresse. Die Adresse des Empfängers der Muster. ■ Vorname Vertriebsmitarbeiter und Nachname Vertriebsmitarbeiter. Der Vor- und Nachname des Vertriebsmitarbeiters, der die Muster abgegeben hat.

Feld	Beschreibung
Ausschlussklauseltext	Im Feld "Ausschlussklauseltext" wird der Ausschlussklauseltext angezeigt, der den abgegebenen Mustern zugeordnet ist. Sie können den Ausschlussklauseltext weder öffnen noch bearbeiten.
Signatursteuerung	<p>Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Signaturbild zu öffnen, das die folgenden Informationen anzeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ System-ID für Mustersignatur. Die eindeutige Kennung, die der Mustersignatur zugeordnet ist. ■ Aktivitäts-ID. Die eindeutige Kennung des Besuchsaktivitätsdatensatzes, dem die Mustersignatur zugeordnet ist. ■ Gesprächsdatum. Das Datum, an dem die Muster abgegeben wurden, und das Datum, an dem die autorisierte Signatur erfasst wurde. ■ Ausschlussklauseltext. Der Ausschlussklauseltext, der den abgegebenen Mustern zugeordnet ist. <p>HINWEIS: Damit Sie die beim Abgeben von Mustern erfasste Signatur öffnen und anzeigen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Signatur" enthalten. Wurde Ihnen diese Berechtigung nicht erteilt, ist die Schaltfläche "Signatursteuerung" deaktiviert.</p>

Überwachen von Musteraktivitäten

Der Musteradministrator ist für den Musterbestand des Unternehmens verantwortlich und muss sicherstellen, dass dieser die gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen erfüllt.

Hinweis zu Beginn: Um Musteraktivitäten zu überwachen, muss Ihre Benutzerrolle über Administratorrechte verfügen und die folgenden Berechtigungen umfassen:

- Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren
- Musteranpassung aktivieren

Um Musteraktivitäten zu überwachen, klicken Sie im Abschnitt "Mustertransaktionsliste" auf der "Mustertransaktion-Homepage" auf die Liste, die Sie überwachen möchten. In der folgenden Tabelle wird der Zweck jeder Liste erläutert.

Mustertransaktionsliste	Filter
Auszahlungstransaktionen	<p>Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und abgegeben wurden.</p> <p>Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle Muster prüfen, die abgegeben wurden.</p>
Gesendete Transaktionen	Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und übertragen wurden.

Mustertransaktionsliste	Filter
	Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle zurückgesendeten Muster oder zwischen Endbenutzern übertragene Lieferungen prüfen.
Empfangene Transaktionen	<p>Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und empfangen wurden.</p> <p>Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator empfangene Lieferungen zwischen Endbenutzern prüfen.</p>
Anpassungstransaktionen	<p>Zeigt alle Anpassungstransaktionen an, die weitergeleitet wurden.</p> <p>Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle Arten von Anpassungstransaktionen prüfen, die von Endbenutzern und Musteradministratoren weitergeleitet wurden, um Abweichungen zwischen physischen Zählungen und Datensätzen in Oracle CRM On Demand abzustimmen.</p>
Verlorene Transaktionen	<p>Zeigt alle verlorenen Muster an, die als Anpassungen weitergeleitet wurden.</p> <p>Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator die Muster prüfen, die verloren gegangen sind.</p>

Informationen zum Anzeigen oder Erstellen dieser Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75) und [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81)

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu".

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Felder für Mustertransaktionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Mustertransaktion hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustertransaktion mit dem Status "In Bearbeitung" zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen werden alle Felder für eine Mustertransaktion angezeigt.

TIPP: Sie können Mustertransaktionen auch auf der Listenseite für die Mustertransaktion und der Detailseite für die Mustertransaktion bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).


HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datentypen, Feldern und Optionen in Listen ändern.

Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Transaktionsfelder. Je nach Typ der geöffneten Mustertransaktion ("Eingehende Übertragung", "Ausgehende Übertragung", "Bestandsanpassung", "Auszahlung", "Verlorene Muster") sind möglicherweise nicht alle Felder anwendbar.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Transaktion	
Name	Die eindeutige Kennung der Mustertransaktion (wird vom System generiert).
Datum	<p>Das Datum für die Mustertransaktion.</p> <p>Wenn Sie ein Datum eingeben, das in einer aktiven Bestandsperiode liegt, werden automatisch Werte in die Felder "Periode: Anfangsdatum" und "Periode: Enddatum" geladen. Wenn Sie ein Datum eingeben, das nicht in eine vorhandene Bestandsperiode fällt, oder ein Datum, das nach dem aktuellen Systemdatum liegt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.</p> <p>Mustertransaktionen können nicht für abgestimmte Perioden erstellt werden. Wenn Sie ein Datum eingeben, das in einer abgestimmten oder inaktiven Periode liegt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.</p>
Typ	<p>Eine Mustertransaktion kann einen der folgenden Typen haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ausgehende Übertragung ■ Bestandsanpassung ■ Verlorene Muster ■ Auszahlung ■ Eingehende Übertragung <p>"Ausgehende Übertragung", "Bestandsanpassung" und "Verlorene Muster" sind vom Benutzer generierte Transaktionen. Die Transaktionen "Auszahlung" und "Eingehende Übertragung" werden vom System generiert.</p> <p>HINWEIS: Sie dürfen die Reihenfolge der Typauswahlliste für die Feldeinrichtung der Beispieltransaktion nicht anpassen oder ändern, da sich dies möglicherweise auf die Funktionalität der überlappenden Auswahlliste auswirkt.</p>
Status	<p>Die Mustertransaktion kann einen der folgenden Status haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In Verarbeitung ■ Übergeben ■ Mit Abweichungen verarbeitet ■ Inland-Transport ■ Verarbeitet ■ Angepasst
Erwartetes Lieferdatum	Das Datum, an dem die Lieferung des Musters fällig ist.

Feld	Beschreibung
Verfolgungsnr.	Eine eindeutige Nummer, mit der Sie und der Kunde die Lieferung des Musters verfolgen können.
Anzahl gesendeter Pakete	Die Anzahl der im Muster enthaltenen Pakete.
Transfer zu	Die Person, an die eine ausgehende Übertragungstransaktion protokolliert wird. Diese Person erhält das Muster und muss den Empfang des Musters bestätigen. Beim Erstellen einer ausgehenden Übertragungstransaktion ist dies ein erforderliches Feld.
Transfer von	Die Person, die die Muster überträgt (d. h. die Person, die die ausgehende Übertragungstransaktion erstellt).
Bestandsperiode: Anfangsdatum	Das Anfangsdatum der Bestandsperiode, die der Mustertransaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt, und es wird nur dann automatisch ein Wert in das Feld geladen, wenn das Datum, das Sie in das Feld "Datum" eingeben, in einer aktiven Bestandsperiode liegt. Die Bestandsperiode schränkt die Produkte und Musterchargennummern ein, die beim Hinzufügen von Positionen des Typs "Transaktionsposition" zur Auswahl stehen. Hiermit wird auch sichergestellt, dass für die angegebene Bestandsperiode nur gültige Produkte und Musterchargennummern gewählt werden können.
Bestandsperiode: Enddatum	Das Enddatum der Bestandsperiode, die der Mustertransaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt, und es wird nur dann automatisch ein Wert in das Feld geladen, wenn das Datum, das Sie in das Feld "Datum" eingeben, in einer inaktiven Bestandsperiode liegt. Die Bestandsperiode schränkt die Produkte und Musterchargennummern ein, die beim Hinzufügen von Positionen des Typs "Transaktionsposition" zur Auswahl stehen. Hiermit wird auch sichergestellt, dass für die angegebene Bestandsperiode nur gültige Produkte und Musterchargennummern gewählt werden können.
Anpassungsgrund	Der Grund für die Erstellung oder Anpassung der Mustertransaktion. Folgende Grundschlüssel sind möglich: <ul style="list-style-type: none"> ■ Verloren ■ Gefunden ■ Diebstahl ■ Menschliches Versagen ■ Anfangszähler ■ Anforderung
Kommentare	Der Benutzer kann in dieses Feld zusätzliche Informationen zur Mustertransaktion eingeben.

Feld	Beschreibung
Anhang	<p>Wenn dieses Feld auf der Seite angezeigt wird, können Sie eine Datei an den Mustertransaktionsdatensatz anhängen. In dem Feld wird zunächst ein Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze angezeigt:</p>  <p>Sie können eine Datei auch an den Mustertransaktionsdatensatz anhängen, indem Sie auf das Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze klicken und dann die hochzuladende Datei wählen.</p> <p>Nachdem die Datei hochgeladen und der Datensatz gespeichert wurde, werden auf der Detailseite des Datensatzes im Feld "Anhang" Name und Größe der Anhangdatei angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann.</p> <p>Sie können nur eine Datei an jeden Mustertransaktionsdatensatz anhängen.</p> <p>Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über das Anhangfeld und Informationen über die Einschränkungen bei Dateigrößen und Dateitypen finden Sie unter Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder (auf Seite 108).</p>

Schlüsselinformationen Person

HINWEIS: Diese schreibgeschützten Informationen werden nur für Auszahlungstransaktionen geladen. Oracle CRM On Demand generiert automatisch Auszahlungstransaktionen, wenn Vertriebsmitarbeiter während eines Besuchs Muster abgeben oder auszahlen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 534) und [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 532).

Person	Der vollständige Name des Arztes oder Krankenhauskontakts, an den die Auszahlung vorgenommen wurde.
Vorname Person	Der Vorname der Person, an die die Auszahlung vorgenommen wurde.
Nachname Person	Der Nachname der Person, an die die Auszahlung vorgenommen wurde.
Personentyp	Der Personentyp.
Firma Person	Die Firma, die dieser Person zugeordnet ist.
E-Mail-Adresse Person	Die E-Mail-Adresse für diese Person.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen](#) (auf Seite 523)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage](#) (auf Seite 523)
- [Verwalten von Mustertransaktionen](#) (auf Seite 526)

Transaktionspositionen

Verwenden Sie die Seiten "Transaktionsposition", um Transaktionspositionen für Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Transaktionsposition* zeichnet die Details der Muster oder Werbeartikel auf, die einer Mustertransaktion zugeordnet sind. Für jede Mustertransaktion müssen eine oder mehrere Transaktionspositionen vorhanden sein. Mit diesen Berechnungen wird eine laufende Bestandszählung für den Vertriebsmitarbeiter berechnet. Mustertransaktionen werden im Abstimmungsprozess verwendet, um alle Muster und Werbeartikel zu berücksichtigen, die einem Vertriebsmitarbeiter zugewiesen wurden.

Verwalten von Transaktionspositionen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Ändern des Musters in einer Transaktionsposition](#) (auf Seite 543)
- [Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition](#) (auf Seite 544)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#) (auf Seite 533)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

- [Transaktionspositionen](#) (auf Seite 543)
- [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 545)
- [Produktfelder](#) (auf Seite 546)

Ändern des Musters in einer Transaktionsposition

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um das Muster in einer Transaktionsposition zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Um Muster in einer Transaktionsposition ändern zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So ändern Sie das Muster in einer Transaktionsposition

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.

HINWEIS: Der Transaktionsdatensatz, den Sie öffnen, muss den Status "In Bearbeitung" aufweisen. Transaktionen mit dem Status "Weitergeleitet" können nicht geändert werden.

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion zu der Transaktionsposition, die Sie ändern möchten.
- 3 Klicken Sie im Feld "Muster" der Transaktionsposition auf das Suchsymbol, um ein anderes Muster zu wählen, das bei Bedarf der Transaktionsposition zugeordnet werden soll.
- 4 Klicken Sie im Feld "Muster" der Transaktionsposition auf den Namen des Musters, klicken Sie auf der Seite "Produktdetails" auf "Bearbeiten", und ändern Sie die Felder nach Bedarf.

Weitere Informationen finden Sie unter [Produktfelder](#) (auf Seite 546).

Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterchargen, um die Mustercharge in einer Transaktionsposition zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Musterchargen werden alle Felder für eine Mustercharge angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Um Musterchargen in einer Transaktionsposition ändern zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So ändern Sie die Mustercharge in einer Transaktionsposition

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.

HINWEIS: Der Transaktionsdatensatz, den Sie öffnen, muss den Status "In Bearbeitung" aufweisen. Transaktionen mit dem Status "Weitergeleitet" können nicht geändert werden.

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion zu der Transaktionsposition, die Sie ändern möchten.
- 3 Klicken Sie im Feld "Chargennr." der Transaktionsposition auf das Suchsymbol, um eine andere Mustercharge zu wählen, die bei Bedarf der Transaktionsposition zugeordnet werden soll.

HINWEIS: Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d.h. Chargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden.

- 4 Klicken Sie im Feld "Chargennr." der Transaktionsposition auf den Namen der Mustercharge, klicken Sie auf der Seite für die Musterchargendetails auf "Bearbeiten", und ändern Sie die Felder für die Mustercharge nach Bedarf (weitere Informationen finden Sie unter [Musterchargenfelder](#) (siehe "Felder für Musterchargen" auf Seite 555)).

Felder für Transaktionspositionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Transaktionspositionen, um eine Transaktionsposition hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Transaktionsposition zu aktualisieren.

TIPP: Sie können Transaktionspositionen auch auf der Detailseite für Transaktionspositionen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder für Transaktionspositionen.

Feld	Beschreibung
Zeilennummer	Eine eindeutige Nummer, die jeder Position manuell zugewiesen wird.
Muster	Der Name des Musters oder Werbeartikels.
Chargennr.	<p>Die eindeutige Nummer oder der eindeutige Name, die oder der dem Muster zu Verfolgungszwecken zugewiesen ist. Ein Muster kann anhand einer Chargennummer verfolgt werden. Dieses Feld ist optional.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie eine Transaktionsposition hinzufügen oder aktualisieren, klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Mustercharge zu wählen. Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d. h. Musterchargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden. Weitere Informationen zu Musterchargen finden Sie unter Musterchargen (auf Seite 553) und Felder für Musterchargen (auf Seite 555).</p>
Menge	<p>Die Menge des Musters. Dieses Feld ist erforderlich.</p> <p>HINWEIS: Wenn der Mengenwert kleiner ist als die ursprüngliche Menge des von der Zentrale übertragenen Musterbestands, verwenden Sie ein Minuszeichen vor dem numerischen Wert. Dieses Feld ist wichtig, um Anpassungen wie Verlust, Diebstahl oder menschliches Versagen zu dokumentieren.</p>

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Transaktionspositionen](#) (auf Seite 543)

- [Verwalten von Transaktionspositionen](#) (auf Seite 543)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#) (auf Seite 533)

Produktfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um die Produktliste Ihres Unternehmens zu definieren und zu verwalten. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt. Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter [Einrichten von Unternehmensprodukten](#) (auf Seite 1657).

TIPP: Sie können Produkte auch auf der Detailseite für Produkte bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Produktfelder.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	
Produktname	Der Name des Produkts.
Produktkategorie	<p>Die vom Produktadministrator des Unternehmens definierte Produktkategorie. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Abgegebene Muster ■ Abgegebene Werbeartikel <p>HINWEIS: Ändern Sie die Seed-Daten für die Produktkategorie nicht. In Oracle CRM On Demand wurden einige Filter für "Abgegebene Muster" und "Abgegebene Werbeartikel" erstellt. Sie können neue Produktkategorien hinzufügen, die auf Ihren Kundenanforderungen basieren.</p>
Lösung	<p>Die Produktbilddatei, die diesem Produkt zugeordnet ist. Mit der Bilddatei wird das Produkt während eines Vertriebsbesuchs erläutert.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld ist in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar und steht für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht zur Verfügung. Wenn Sie dieses Feld benötigen und es nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.</p>
Teilenummer	Die Teilenummer des Herstellers, die dem Produkt zugeordnet ist. Das Unternehmen gibt die Teilenummer an.
Bestellbar	<p>Ein Kontrollkästchen, das angibt, wie das Musterprodukt bestellt werden kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, kann das Musterprodukt vom Vertriebsmitarbeiter bestellt und vom Unternehmen an den Arzt, die Klinik

Feld	Beschreibung
	<p>oder das Krankenhaus geliefert werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, kann das Muster nur erhalten werden, wenn der Vertriebsmitarbeiter eine Musterabgabe durchführt.
Typ	<p>Ein Produkt kann einen der folgenden Typen haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt. Ein physisches Element, das vom Kunden hergestellt wird. ■ Service. Ein Mehrwertereignis, das dem Kunden einen Service bereitstellt, wie z.B. Beratungszeit. ■ Schulung. Ein Mehrwertereignis, das dem Kunden Weiterbildung bereitstellt, wie z.B. Übungen, Handbücher, praktische Schulungen, Vorträge usw.
Status	<p>Das Unternehmen definiert den Produktstatus. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verfügbar. Das Produkt ist für Musterübertragungen und Musterabgaben verfügbar. ■ Aktiv. Für dieses Produkt liegen aktive Musterübertragungen und -abgaben vor. ■ Ausstehend. Dieses Produkt ist noch nicht abgabebereit, befindet sich aber im Prozess, zur Verfügung gestellt zu werden. ■ Paket. Eine Gruppe von Produkten oder Services, die voneinander abhängen, wurde zu einem Paket zusammengefasst. ■ Prototyp. Das Produkt ist nicht für die allgemeine Verfügbarkeit bereit, ein Beispiel des Produkts kann jedoch untersucht werden. ■ Beendet. Das Produkt ist nicht mehr für Musterübertragungen und Musterabgaben verfügbar und wird auch in Zukunft nicht verfügbar sein. ■ Geschlossen. Entspricht dem Status "Beendet" mit dem Unterschied, dass das Produkt verfügbar ist, bis keine Produkte mehr für die Übertragung oder Abgabe vorhanden sind.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt	Datum, Zeitstempel und Benutzer, der diesen Datensatz erstellt hat.
Geändert	Datum, Zeitstempel und Benutzer, der diesen Datensatz zuletzt geändert hat.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Produktmusters.

Zuordnungen

Verwenden Sie die Seiten "Zuordnung", um Zuordnungen für ein Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Der Musteradministrator eines Pharmaunternehmens legt einen Zuordnungsdatensatz fest. Dieser Zuordnungsdatensatz bestimmt den Zeitraum, in dem dem Vertriebsmitarbeiter Musterprodukte ausgehändigt werden, um diese an Kliniken, Krankenhäuser oder Ärzte zu verteilen. Zusätzlich wird mit den Zuordnungsinformationen Folgendes festgelegt:

- Die Anzahl der Muster eines bestimmten Produkts, die zu einem bestimmten Zeitpunkt abgegeben werden darf
- Die maximale Anzahl der Muster, die ein Vertriebsmitarbeiter an einem bestimmten Ort verteilen darf

Diese Funktion ermöglicht dem Musteradministrator, diese Parameter auf der Produktebene einzurichten und diese Informationen an alle Vertriebsmitarbeiter zu senden. Mit Zuordnungen können Sie den Zuordnungszeitraum festlegen, Muster innerhalb dieses Zuordnungszeitraums zuordnen, die Liste der für jeden Zuordnungszeitraum verfügbaren Muster anzeigen und die maximale Anzahl von Parametern für die Verteilung dieses Musters während dieses Zuordnungszeitraums einrichten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Zuordnungsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Zuordnung" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage

Die Zuordnung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zuordnungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Zuordnung-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie mit Zuordnungen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Zuordnung

Der Musteradministrator erstellt eine neue Zuordnung, indem er im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zuordnungen" auf die Schaltfläche "Neu" klickt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Zuordnungsfelder](#) (auf Seite 551).

Arbeiten mit Zuordnungslisten

Im Abschnitt mit den Zuordnungslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zuordnungen beschrieben.

Zuordnungsliste	Filter
Alle Zuordnungen	Alle Zuordnungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig

Zuordnungsliste	Filter
	davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt geänderte Zuordnungen	Alle Zuordnungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Zuordnungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zuordnungen" werden die Zuordnungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Zuordnung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Zuordnung-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Zuordnungen
- Zuletzt geänderte Zuordnungen
- Meine zuletzt erstellten Zuordnungen
- Meine zuletzt geänderten Zuordnungen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Zuordnung-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der Zuordnung-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Zuordnung-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Zuordnung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen](#) (auf Seite 547)
- [Zuordnungsfelder](#) (auf Seite 551)
- [Verwalten von Zuordnungen](#) (auf Seite 550)

Verwalten von Zuordnungen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Endbenutzern Muster zuordnen](#) (auf Seite 550)
- [Ändern des Musters in einer Zuordnung](#) (auf Seite 551)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen](#) (auf Seite 547)
- [Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage](#) (auf Seite 548)
- [Zuordnungsfelder](#) (auf Seite 551)

Endbenutzern Muster zuordnen

Verwenden Sie die Seite mit den Zuordnungsdetails, um einem Endbenutzer Muster zuzuordnen.

Zum Hinzufügen mehrerer Zuordnungsdatensätze empfiehlt es sich, dass der Musteradministrator eine Importdatei (für die Zuordnung von Endbenutzern zu Produktzuordnungen) erstellt und die Daten dann in Oracle CRM On Demand lädt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Endbenutzern Muster zuordnen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So ordnen Sie einem Endbenutzer Muster zu

- 1 Führen Sie auf der Seite "Zuordnungsliste" einen Drilldown zum Feld "Zuordnungstyp" durch, um den gewünschten Zuordnungsdatensatz zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails auf das Suchsymbol neben dem Feld "Verantwortlicher", und wählen Sie den Endbenutzer. Klicken Sie auf "Speichern".

Ändern des Musters in einer Zuordnung

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um das Muster in einer Zuordnung zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie das Muster in einer Zuordnung ändern können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So ändern Sie das Muster in einer Zuordnung

- 1 Führen Sie auf der Seite "Zuordnungsliste" einen Drilldown zum Feld "Zuordnungstyp" durch, um den Zuordnungsdatensatz zu öffnen, den Sie ändern möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails im Feld "Muster" auf das Suchsymbol, um ein anderes Muster zu wählen, das gegebenenfalls dem Zuordnungsdatensatz zugeordnet werden soll.
- 3 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails im Feld "Muster" auf den Namen des Musters, klicken Sie auf der Seite mit den Produktdetails auf "Bearbeiten", und ändern Sie dann die Felder nach Bedarf (weitere Informationen finden Sie unter [Produktfelder](#) (auf Seite 546)).

Zuordnungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Zuordnungen, um eine Zuordnung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Zuordnungen werden alle Felder für eine Zuordnung angezeigt.

TIPP: Sie können Zuordnungen auch auf der Seite "Zuordnungsliste" und der Seite mit den Zuordnungsdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datentypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Zuordnungen.

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Der Zuordnungsname wird vom Musteradministrator festgelegt und muss eindeutig sein. Einige Beispiele sind:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Musterzuordnung ■ Werbemittelzuteilung
Aktiv	<p>Die Zuordnung kann einen der folgenden Status aufweisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Gibt an, dass das Enddatum für die Zuordnungsperiode noch nicht eingetreten ist. ■ Inaktiv. Gibt an, dass die Zuordnungsperiode abgeschlossen ist und das Enddatum erreicht wurde.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für diese Zuordnung. Dies ist die Person, der der Musteradministrator die Zuordnung zuweist.
Muster	<p>Das Produktmuster, das dieser Zuordnung zugeordnet ist.</p> <p>HINWEIS: Beim Erstellen eines neuen Zuordnungsdatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.</p>
Max. Menge	Die maximale Menge, die zur Abgabe bei einem Besuch zulässig ist.
Zuordnungsmenge	Die maximale Menge, die während der Zuordnungsperiode abgegeben werden kann.
Anfangsdatum	Das Anfangsdatum für diese Zuordnung.
Enddatum	Das Enddatum für diese Zuordnung.
Musterabgabe stoppen	<p>Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob die Bereitstellung von Mustern fortgesetzt werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, dürfen keine Musterabgaben mehr erfolgen. ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, sind Musterabgaben zulässig.
Sortieren nach	Mit diesem Feld können Vertriebsmitarbeiter ihre Zuordnungen in einer bestimmten Reihenfolge anzeigen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen](#) (auf Seite 547)
- [Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage](#) (auf Seite 548)
- [Verwalten von Zuordnungen](#) (auf Seite 550)

Musterchargen

Verwenden Sie die Seiten "Mustercharge", um Musterchargen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Einem Produkt wird während der Herstellung eine Chargennummer zugewiesen. Unternehmen verwenden diese Chargennummer, um Produkte zu verfolgen. Die Verfolgung ist wichtig, wenn ein bestimmtes Produkt zurückgerufen werden muss oder wenn während der Produktion ein Mangel gefunden wird. Für viele Unternehmen ist es wichtig, zu wissen, wo sich alle seine Produkte befinden. Oracle CRM On Demand bietet die Möglichkeit, die abgegebenen Muster anhand von Chargennummern zu verfolgen. Der Musteradministrator eines Unternehmens entscheidet, ob Chargennummern verwendet werden sollen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Musterchargeninformationen umfasst, ist die Registerkarte "Mustercharge" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage

Die "Mustercharge-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Musterchargen. Auf dieser Seite werden Informationen angezeigt, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Mustercharge-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie mit Musterchargen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Mustercharge

Sie können eine neue Mustercharge erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Musterchargen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Musterchargen](#) (auf Seite 555).

Arbeiten mit Musterchargenlisten

Im Abschnitt mit den Musterchargenlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Musterchargen beschrieben.

Musterchargenliste	Filter
Alle Musterchargen	Alle Musterchargen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Mustercharge ist. HINWEIS: Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden, werden in der Liste

Musterchargenliste	Filter
	"Alle Musterchargen" angezeigt (weitere Informationen finden Sie unter Felder für Musterchargen (auf Seite 555)).
Zuletzt geänderte Musterchargen	<p>Alle Musterchargen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.</p> <p>HINWEIS: Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden, werden in der Liste "Zuletzt geänderte Musterchargen" angezeigt (weitere Informationen finden Sie unter Felder für Musterchargen (auf Seite 555)).</p>

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Musterchargen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterchargen" werden die zuletzt geänderten Musterchargen angezeigt.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Mustercharge-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Mustercharge-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Musterchargen
- Zuletzt geänderte Musterchargen
- Meine zuletzt erstellten Musterchargen
- Meine zuletzt geänderten Musterchargen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der "Mustercharge-Homepage" verfügbar machen).

So fügen Sie der "Mustercharge-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Mustercharge-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Mustercharge-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen](#) (auf Seite 553)
- [Felder für Musterchargen](#) (auf Seite 555)
- [Verwalten von Musterchargen](#) (auf Seite 555)

Verwalten von Musterchargen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen](#) (auf Seite 553)
- [Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage](#) (auf Seite 553)
- [Felder für Musterchargen](#) (auf Seite 555)

Felder für Musterchargen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterchargen, um eine Mustercharge hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustercharge zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Musterchargen werden alle Felder für eine Mustercharge angezeigt.

TIPP: Sie können Musterchargen auch auf der Seite mit der Musterchargenliste und der Seite mit den Musterchargen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder für Musterchargen.

Feld	Beschreibung
Postennummer	Die angegebene Chargennummer für das Produkt.
Muster	Der Name des Musterprodukts. HINWEIS: Beim Erstellen eines neuen Musterchargendatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.
Anfangsdatum	Das Datum, an dem die Mustercharge verfügbar wurde.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Mustercharge abläuft.
Tage vor Verfallsdatum	Die Anzahl der Tage vor dem Ablaufdatum, für das der Musteradministrator die Beendigung der Musterabgabe festgelegt hat. Dieser numerische Wert wird in der Berechnung des Stichtags verwendet.
Stichtag	Das berechnete Datum, an dem die Mustercharge nicht mehr für die Abgabe gültig ist. Dieses Datum wird von Oracle CRM On Demand berechnet, indem die Anzahl der fehlenden Tage vom Ablaufdatum subtrahiert wird.
Status	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das angibt, ob das Muster ausgeführt werden kann. <ul style="list-style-type: none"> ■ Gut. Gibt an, dass das aktuelle Datum vor dem Stichtag liegt. ■ Abgelaufen. Gibt an, dass das aktuelle Datum nach dem Stichtag liegt. ■ Kurzfristig, Gibt an, dass das aktuelle Datum zwischen dem Ablaufdatum und dem Stichtag liegt.
Bestand nach Charge	Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob die Mustercharge im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt wird. Der Unternehmensadministrator definiert dieses Feld. <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird diese Mustercharge im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt. ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wird diese Mustercharge im Bestand nicht anhand der Chargennummer verfolgt.
Beispiel: Teilennr.	Die Nummer des Musterprodukts.

Feld	Beschreibung
Erstellt	Das Erstellungsdatum und der Benutzer, der die Mustercharge erstellt hat.
Geändert	Das Änderungsdatum und der Benutzer, der die Mustercharge geändert hat.
Beschreibung	Eine allgemeine Beschreibung der Mustercharge.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen](#) (auf Seite 553)
- [Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage](#) (auf Seite 553)
- [Verwalten von Musterchargen](#) (auf Seite 555)

Musterausschlussklausel

Verwenden Sie die Seiten "Musterausschlussklausel", um Ausschlussklauseln für ein Unternehmen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Signatur für ein abgegebenes Muster erfasst, wird dem Arzt die Ausschlussklausel des Unternehmens zur Ansicht vorgelegt.

Eine *Musterausschlussklausel* ist der Text, der angezeigt wird, um die Verantwortung für bestimmte Nebenwirkungen abzulehnen und die Haftungsrisiken für ein Produktmuster, das an einen Arzt oder an andere Fachleute im Gesundheitswesen abgegeben wurde, zu verringern. Der Wortlaut des Textes in jeder Ausschlussklausel ist sorgfältig formuliert und von den leitenden Angestellten der Rechts- und der Marketingabteilung oder der Muster-Compliance-Abteilung des Pharmaunternehmens oder von beiden Abteilungen genehmigt. In Oracle CRM On Demand ist der Text für ein Unternehmen jederzeit für nur eine Ausschlussklausel aktiv.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Ausschlussklauselinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Musterausschlussklausel" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage

Die Musterausschlussklausel-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Musterausschlussklauseln. Diese Seite zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Zum Arbeiten mit Musterausschlussklauseln muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Musterausschlussklausel

Sie können eine Musterausschlussklausel erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln" auf "Neu" klicken. Alle Musterausschlussklauseln haben bei der Erstellung den Status "Inaktiv". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und "Felder für Musterausschlussklausel".

Arbeiten mit Musterausschlussklausel-Listen

Der Abschnitt mit der Musterausschlussklausel-Liste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Musterausschlussklauseln beschrieben.

Musterausschlussklausel-Liste	Filter
Alle Musterausschlussklauseln	Alle Musterausschlussklauseln, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die Musterausschlussklausel verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln	Alle zuletzt geänderten Musterausschlussklauseln, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Musterausschlussklauseln

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln" werden die Musterausschlussklauseln angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Musterausschlussklausel-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Musterausschlussklauseln
- Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln

- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage bereitstellen.)

So fügen Sie der Musterausschlussklausel-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Musterausschlussklausel-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Musterausschlussklausel-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 557)
- [Felder für Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 560)
- [Verwalten von Musterausschlussklauseln](#) (auf Seite 559)

Verwalten von Musterausschlussklauseln

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aktivieren einer Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 560)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

- [Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 557)

- [Felder für Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 560)
- [Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage](#) (auf Seite 557)

Aktivieren einer Musterausschlussklausel

Musterausschlussklausel-Datensätze erhalten bei ihrer Erstellung automatisch den Status "Inaktiv". Wenn der gesamte Text in einem Musterausschlussklausel-Datensatz definiert und von den zuständigen Abteilungen Ihres Unternehmens genehmigt wurde, können Sie den Musterausschlussklausel-Datensatz aktivieren.

Für Musterausschlussklauseln gelten folgende Einschränkungen:

- Es kann jeweils nur ein Musterausschlussklausel-Datensatz aktiv sein.
- Abgelaufene oder derzeit aktive Musterausschlussklauseln können nicht geändert werden.
- Vertriebsmitarbeiter, Ärzte und sonstige Mitarbeiter im Gesundheitswesen können die derzeit aktive Musterausschlussklausel während der Signaturerfassung anzeigen.

Hinweis zu Beginn: Zum Aktivieren von Musterausschlussklauseln muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So aktivieren Sie einen Musterausschlussklausel-Datensatz

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Musterausschlussklausel-Liste" auf "Bearbeiten", um den gewünschten Musterausschlussklausel-Datensatz zu öffnen. Wählen Sie einen Musterausschlussklausel-Datensatz mit dem Status "Inaktiv".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Musterausschlussklausel bearbeiten" auf "Aktivieren", um den Musterausschlussklausel-Datensatz zu aktivieren.

Dieser Schritt bewirkt Folgendes:

- Das Startdatum der neu aktivierten Musterausschlussklausel und das Enddatum der zuvor aktiven Musterausschlussklausel (sofern vorhanden) wird festgelegt.
- Der Status der Änderungen, die an der zuvor aktiven Musterausschlussklausel vorgenommenen wurden, ändert sich in "Abgelaufen".

HINWEIS: Wenn Sie einen aktiven oder abgelaufenen Musterausschlussklausel-Datensatz öffnen, ist die Schaltfläche "Aktivieren" deaktiviert.

Felder für Musterausschlussklausel

Verwenden Sie die Seite "Musterausschlussklausel bearbeiten", um eine Musterausschlussklausel zu erstellen oder Details zu einer vorhandenen Musterausschlussklausel zu aktualisieren. Auf der Seite "Musterausschlussklausel bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Musterausschlussklausel angezeigt.

TIPP: Sie können Musterausschlussklauseln auch auf den Seiten "Musterausschlussklausel-Liste" und "Musterausschlussklausel-Details" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensätzen](#) (siehe ["Aktualisieren von Datensatzdetails"](#) auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Musterausschlussklausel-Feldern.

Feld	Beschreibung
Ausschlussklauseltext	Der Ausschlussklauseltext, den Sie einfügen möchten.
Status	Der Status des Ausschlussklauseltexts. Er kann einen der folgenden Werte annehmen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Inaktiv. Alle Musterausschlussklausel-Datensätze haben bei der Erstellung den Status "Inaktiv". ■ Aktiv. Wenn eine Musterausschlussklausel aktiviert wird, ändert sich ihr Status in "Aktiv". Es kann nur jeweils ein Musterausschlussklausel-Datensatz aktiv sein. ■ Abgelaufen. Wenn ein neuer Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt und aktiviert wird, ändert sich der Status des zuvor aktiven Musterausschlussklausel-Datensatzes in "Abgelaufen".
Anfangsdatum	Das Datum, an dem die Ausschlussklausel aktiviert wird. Dieses Feld bleibt leer, wenn ein Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt wird. Erst nach dessen Aktivierung füllt Oracle CRM On Demand das Feld mit dem aktuellen Datum.
Enddatum	Das Datum, an dem die Ausschlussklausel abläuft. Dieses Feld bleibt leer, wenn ein Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt wird. Erst nach der Aktivierung eines neuen Musterausschlussklausel-Datensatzes füllt Oracle CRM On Demand das Feld mit dem aktuellen Datum.
Kommentare	Allgemeine Kommentare, die der Ausschlussklausel zugeordnet sind. Sie können nur inaktiven Musterausschlussklauseln Kommentare hinzufügen.
Erstellt	Zeichnet Informationen zum Erstellungszeitpunkt und zum Ersteller der Ausschlussklausel auf.
Geändert	Zeichnet Informationen zum Zeitpunkt der letzten Änderung der Ausschlussklausel sowie zum Benutzer auf, der die letzte Änderung vorgenommen hat.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 557)
- [Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage](#) (auf Seite 557)

- [Verwalten von Musterausschlussklauseln](#) (auf Seite 559)

Übermittlung personalisierter Inhalte

In diesem Abschnitt werden die in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbaren Funktionen für die Übermittlung personalisierter Inhalte vorgestellt.

Info zur Übermittlung personalisierter Inhalte

Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ist die eDetailing-Lösung für Präsentationen von Oracle im Rahmen des Closed-Loop-Marketings. Diese Funktion ermöglicht Vertriebs- und Marketingorganisationen das Verwalten von digitalen Inhalten, das Erstellen von Nachrichtenplänen und das Verteilen dieser Nachrichtenpläne an die Verkäufer im Außendienst. Vertriebsorganisationen können anschließend die auf den Kunden zugeschnittenen Präsentationen abhalten, während sie automatisch die Kundenantwortmetriken erfassen, die zur Closed-Loop-Analyse an die Marketingorganisation zurückgehen. Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ist für das Abhalten von Präsentationen und das Erfassen von Kundenantwortmetriken erforderlich.

Szenario zum Verwenden der Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte

Die Oracle CRM On Demand-Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ermöglicht Benutzern Folgendes:

- Digitale Inhalte verwalten
- Nachrichtenpläne verwalten
- Kundenantworten in Nachrichtenplänen speichern

Die vorgesehenen Benutzer der Oracle CRM On Demand-Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte sind Produktmanager, Vertriebsmanager und andere, die Infomaterial für die Verkäufer im Außendienst erstellen.

Das folgende Szenario bietet eine Übersicht darüber, wie die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte verwendet werden soll:

1 Digitale Inhalte verwalten

Digitale Inhalte (Grafikdateien) werden zunächst an einen Lösungsdatensatz angehängt. Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte unterstützt eine Vielzahl von Grafikformaten. Das gängigste Format ist die SWF-Datei, die Rich Media-Präsentationen ermöglicht. Außerdem wird eine entsprechende Miniaturbilddatei (normalerweise eine PNG-, GIF- oder JPG-Datei) an denselben Lösungsdatensatz angehängt, um eine kompakte grafische Präsentation der größeren Mediendatei bereitzustellen. Der Lösungsdatensatz enthält Felder für Metadaten zur angehängten Datei, z.B. das Ablaufdatum, und ob eine Marketinggenehmigung oder eine rechtliche Genehmigung erteilt wurde.

Informationen zum Einrichten von Lösungsdatensätzen finden Sie unter [Lösungen](#) (auf Seite 317).

2 Nachrichtenpläne verwalten

Nachdem Benutzer Grafikdateien an Lösungsdatensätze angehängt haben, erstellen sie Nachrichtenpläne, die aus einer Reihe von Mediendateien bestehen, die zur Übermittlung einer Verkaufsnachricht definiert wurden. Benutzer legen eine Reihe von Nachrichtenplanpositionen fest, die zusammen einen Nachrichtenplan bilden. Jede Nachrichtenplanposition entspricht einem Lösungsdatensatz und dessen zugeordneten digitalen Inhalten. Sie beinhaltet außerdem zugehörige Mediendateien, die ein Präsentator verwenden kann, um zu einem bestimmten Thema ausführlichere Informationen zu liefern. Ein Lösungsdatensatz besteht aus einer digitalen Mediendatei, die für mehrere Nachrichtenpläne verwendet werden kann. Eine Nachrichtenplanposition stellt jedoch eine eindeutige Instanz für eine bestimmte Lösungsmediendatei dar, mit speziellen Metadaten für die Verwendung einer Mediendatei für einen bestimmten Nachrichtenplan.

Informationen zum Einrichten von Nachrichtenplänen und den zugeordneten Datensätzen finden Sie unter [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 563), [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 570) und [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 575).

3 Kundenantworten in Nachrichtenplänen speichern

Nachrichtenpläne werden an eine Anwendung außerhalb von Oracle CRM On Demand übermittelt. Oracle CRM On Demand erhält ein Teilnehmer-Feedback von der externen Anwendung und speichert diese Informationen. Diese Art von Feedback wird in verschiedenen Zeitabständen im Rahmen der Übermittlung des Nachrichtenplans gespeichert und kann auch vordefinierten Antworten zugeordnet werden.

Informationen zum Einrichten von Antworten auf Nachrichten finden Sie unter [Anpassen von Nachrichtenantworten](#) (siehe "[Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#)" auf Seite 153).

Nachrichtenpläne

Verwenden Sie die Seiten für Nachrichtenpläne, um Nachrichtenpläne zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Nachrichtenpläne sind Präsentationen, die mit PCs oder Tablets gehalten werden. Vertriebsmitarbeiter verwenden Nachrichtenpläne, um Produkte zu beschreiben und die Reaktionen von Kunden nachzuverfolgen. Auf den Seiten für Nachrichtenpläne werden die verschiedenen Attribute eines Nachrichtenplans erfasst, z. B. das Produkt, das der Nachrichtenplan abdeckt, das Ablaufdatum des Nachrichtenplans und andere Parameter.

Nachrichtenpläne werden von Marken-, Produkt- und Vertriebsmanagern erstellt. Die Pläne weisen eine bestimmte Inhaltsfolge auf, sodass die von den Vertriebsmitarbeitern gehaltenen Präsentationen den rechtlichen Vorschriften und den Marketingrichtlinien des Unternehmens entsprechen.

Ein Nachrichtenplan kann mehrere Nachrichtenplanpositionen in einer bestimmten Abfolge enthalten, analog zu einer herkömmlichen Präsentation, die aus mehreren Folien besteht. Ein Nachrichtenplan kann auch eine Folie sein, die eine bestimmte Botschaft übermittelt. Beim Erstellen einer Aktivität können Vertriebsmitarbeiter die empfohlenen Nachrichtenpläne für die Aktivität überprüfen, z.B. einen Besuch, eine Aufgabe oder einen Termin, um festzustellen, ob Empfehlungen vorliegen. Nachrichtenplanempfehlungen basieren auf den Segmentübereinstimmungen und Zielsetzungszuordnungen zwischen dem Nachrichtenplan und dem Besuch, der Aufgabe oder dem Termin. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten](#) (auf Seite 567).

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit die Verwaltung von Nachrichtenplaninformationen nicht umfasst, wird die

Registerkarte "Nachrichtenplan" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenpläne arbeiten können.

Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage

Die Nachrichtenplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Nachrichtenplandatensätzen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Nachrichtenplan-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen eines Nachrichtenplans

Sie können einen neuen Nachrichtenplan erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 568).

Arbeiten mit Nachrichtenplanlisten

Der Abschnitt mit der Nachrichtenplanliste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Nachrichtenpläne beschrieben.

Nachrichtenplanliste	Filter
Alle Nachrichtenpläne	Alle Nachrichtenpläne, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne	Alle Nachrichtenpläne, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Nachrichtenplänen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne" werden die Nachrichtenpläne angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Nachrichtenplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Nachrichtenplan-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- [Zuletzt erstellte Nachrichtenpläne](#)
- [Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne](#)
- [Meine zuletzt erstellten Nachrichtenpläne](#)
- [Meine zuletzt geänderten Nachrichtenpläne](#)
- [Zusätzliche Berichtsabschnitte](#) (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Nachrichtenplan-Homepage bereitstellen.)

So fügen Sie Ihrer Nachrichtenplan-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Nachrichtenplan-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Nachrichtenplan-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwalten von Nachrichtenplänen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Verwaltung von Nachrichtenplänen finden Sie unter:

- [Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan](#) (auf Seite 566)
- [Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 566)
- [Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten](#) (auf Seite 567)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 563)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage](#) (auf Seite 564)
- [Felder für Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 568)

HINWEIS: Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenpläne arbeiten können.

Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan

Mit den folgenden Schritten können Sie Bücher zu einem Nachrichtenplan hinzufügen. Nachdem Sie einem Nachrichtenplan ein Buch hinzugefügt haben, können Sie es ändern oder entfernen. Dieser Schritt setzt voraus, dass das Buch auf der Seite "Nachrichtenpläne – Details" als zugeordnete Position angezeigt ist. Weitere Information zum Anzeigen von zugeordneten Positionen finden Sie unter [Anpassen von Layouts von zugeordneten Positionen](#) (siehe "[Zugehörige Elementlayouts anpassen](#)" auf Seite 1190).

So fügen Sie ein Buch zu einem Nachrichtenplan hinzu

- 1 Öffnen Sie auf der Seite "Nachrichtenpläne – Liste" den gewünschten Nachrichtenplan.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Nachrichtenpläne – Details" im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchauswahl das Buch, das Sie zum Nachrichtenplan hinzufügen möchten, und klicken Sie "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328).

Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen

Sie können eine Nachrichtenplanposition zu einem Nachrichtenplan hinzufügen. Nachrichtenplanpositionen enthalten Informationen zu den einzelnen Bestandteilen eines Nachrichtenplans. Weitere Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie unter [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 570).

HINWEIS: Wenn Ihnen auf der Seite "Personendetails" der Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" für zugehörige Elemente nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt für zugehörige Elemente hinzu (siehe: [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (auf Seite 1190)), oder wenden Sie sich an den Administrator Ihres Unternehmens.

So fügen Sie eine Nachrichtenplanposition zu einem Nachrichtenplan hinzu

- 1 Blättern Sie auf der Seite mit den Nachrichtenplandetails mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Nachrichtenplanposition", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder wie unter [Felder für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 573) beschreiben aus. Speichern Sie anschließend den Datensatz.

Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten

Während der Aktivitätserstellung können Vertriebsmitarbeiter Informationen über die Firma, die Person oder das Produkt aufzeichnen, die bzw. das der Aktivität zugeordnet ist. Außerdem können Vertriebsmitarbeiter die empfohlenen Nachrichtenpläne für die Aktivität überprüfen (Besuch, Aufgabe oder Termin), um festzustellen, ob Empfehlungen vorliegen. Nachrichtenplanempfehlungen basieren folgendermaßen auf den Segmentübereinstimmungen und Zielsetzungszuordnungen zwischen dem Nachrichtenplan und dem Besuch, der Aufgabe oder dem Termin:

- Wenn das primäre oder sekundäre Segment eines Nachrichtenplans mit dem für die Aktivität angegebenen Segment übereinstimmt, wird ein ausgefüllter goldener Stern in das Feld "Empfehlung" im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.
- Wenn die primäre oder sekundäre Zielsetzung eines Nachrichtenplans mit der für die Aktivität angegebenen Zielsetzung übereinstimmt, wird ein halb ausgefüllter goldener Stern in das Feld "Empfehlung" im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.
- Wenn zwischen Nachrichtenplan und Aktivität keine Übereinstimmungen für Segmente oder Zielsetzungen vorhanden sind, wird ein leerer weißer Stern in das Feld "Empfehlung" im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.

Weitere Informationen zu Besuchen finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141) und [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 534). Weitere Informationen zu Aktivitäten finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 131).

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die empfohlenen Nachrichtenpläne für Aktivitäten zu überprüfen.

So überprüfen Sie empfohlene Nachrichtenpläne für Aktivitäten

- 1 Wählen Sie die Aktivität für den Besuch.
Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite ("Besuchsdetails", "Aufgabendetails" oder "Termin details") für die Aktivität mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besuche", und öffnen Sie den Besuch, den Sie überprüfen möchten.

- 3 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne", und überprüfen Sie die Liste der Nachrichtenpläne wie folgt:
 - Ein ausgefüllter goldener Stern im Feld "Empfehlung" gibt eine Segmentübereinstimmung zwischen dem Nachrichtenplan und der Aktivität an.
 - Ein halb ausgefüllter goldener Stern im Feld "Empfehlung" gibt eine Übereinstimmung von Zielsetzungen zwischen dem Nachrichtenplan und der Aktivität an.
 - Ein leerer weißer Stern im Feld "Empfehlung" gibt an, dass keine Übereinstimmung (von Segmenten oder Zielsetzungen) zwischen dem Nachrichtenplan und der Aktivität besteht.
- 4 Klicken Sie auf den Link mit dem Nachrichtenplannamen, und überprüfen Sie den Nachrichtenplan.

Felder für Nachrichtenpläne

Verwenden Sie die Seite "Nachrichtenplan bearbeiten", um einen Nachrichtenplan hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Nachrichtenplan zu aktualisieren. Auf der Seite "Nachrichtenplan bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Nachrichtenplan angezeigt.

TIPP: Sie können Nachrichtenpläne auch auf der Seite "Nachrichtenpläne - Liste" und auf der Seite "Nachrichtenpläne - Details" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Nachrichtenplanfeldern.

Feld	Beschreibung
Nachrichtenplan - Schlüsselinformationen	
Name	Der Name des Nachrichtenplans. (Erforderlich.)
Typ	Die Kategorie des Nachrichtenplans. Zu den vordefinierten Typen gehören "Produkteinführung" und "Zielgerichtete Nachricht". Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Typ zu wählen.
Produkt	Das diesem Nachrichtenplan zugeordnete Produkt. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen. (Erforderlich.)
Code	Ein Freitextfeld zur Klassifizierung eines Nachrichtenplans nach Absicht, Indikationsgebiet und sonstigen organisatorisch festgelegten Kriterien.
Status	Der aktuelle Status des Nachrichtenplans. Mögliche Statusangaben: "Genehmigt", "In Bearbeitung", "Zurückgewiesen", "Freigegeben" oder "Vorgelegt". Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Status zu wählen. (Erforderlich.)
Prüfen	Gibt an, ob jede einzelne Position des Nachrichtenplans auf ordnungsgemäße Anzeige überprüft wurde und den Status "Erfolgreich"

Feld	Beschreibung
	aufweist. Wenn alle einzelnen Nachrichtenplanpositionen den Überprüfungsstatus "Erfolgreich" aufweisen, erhält das Feld "Überprüfen" den Wert "Erfolgreich". Andernfalls wird der Wert auf "Fehler" gesetzt. Dieses Feld wird automatisch durch Oracle CRM On Demand ausgefüllt.
Segment	Das Marktsegment, d.h. die Kundengruppe, die das Ziel des Nachrichtenplans ist.
Primäre Zielsetzung Ziel	Gibt die erste Zielsetzung dieses Nachrichtenplans an. Geben Sie die Zielsetzung ein, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Zielsetzung aus der Liste.
Primäres Segment	Gibt das primäre Segment an, das dem Nachrichtenplan zugeordnet werden soll. Folgende Optionen sind verfügbar: "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital".
Sekundäre Zielsetzung Ziel	Gibt die zweite Zielsetzung dieses Nachrichtenplans an. Geben Sie die Zielsetzung ein, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Zielsetzung aus der Liste. HINWEIS: Wenn die primäre Zielsetzung und die sekundäre Zielsetzung identisch sind und wenn eine sekundäre Zielsetzung ohne primäre Zielsetzung gewählt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
Sekundäres Segment	Gibt das sekundäre Segment an, das dem Nachrichtenplan zugeordnet werden soll. Folgende Optionen sind verfügbar: "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital". HINWEIS: Wenn das primäre Segment und das sekundäre Segment identisch sind und wenn ein sekundäres Segment ohne primäres Segment gewählt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
Verantwortlicher	Der Benutzer, der für den Nachrichtenplandatensatz verantwortlich ist. Standardmäßig enthält dieses Feld den Benutzer, der den Nachrichtenplan erstellt hat. Verwenden Sie das Suchsymbol, um den Verantwortlichen zu ändern. (Erforderlich.)
Anfangsdatum	Das Datum, an dem der Nachrichtenplan angezeigt wird (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem der Nachrichtenplan deaktiviert wird (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.
Freigabedatum	Das Datum, an dem dieser Inhalt in der Übermittlung personalisierter Inhalte (Personalized Content Delivery, PCD) verwendet werden kann (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.
Offenlegungspflicht	Dieses Kontrollkästchen gibt an, dass bei Beginn dieses Nachrichtenplans eine Eröffnungsnachricht vorgelegt werden muss. (Erforderlich.)

Feld	Beschreibung
Folgeaktivität aktivieren	Dieses Kontrollkästchen ist für eine zukünftige Verwendung vorgesehen.
Reihenfolge sperren	Dieses Kontrollkästchen wird in der aktuellen Version von Oracle CRM On Demand nicht verwendet. (Erforderlich.)
Nachrichtenplan - Zusätzliche Informationen	
Zielgruppe	Die Beschreibung der Zielgruppe dieses Nachrichtenplans.
Kommentar	Allgemeine Kommentare zu diesem Nachrichtenplan.
Beschreibung	Die Beschreibung dieses Nachrichtenplandatensatzes.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 563)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage](#) (auf Seite 564)
- [Verwalten von Nachrichtenplänen](#) (auf Seite 565)

Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seiten für Nachrichtenplanpositionen, um Nachrichtenplanpositionen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Eine *Nachrichtenplanposition* enthält Informationen zu den einzelnen Positionen eines Nachrichtenplans. Die Positionen sind (analog zu den Folien in herkömmlichen Präsentationen) in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet.

Unter einer *Lösung* versteht man die Multimediainhalte und die Grafikdateien (wie SWF-, GIF- oder JPEG-Dateien), die in Präsentationen zur Unterstützung einer Nachrichtenplanposition verwendet werden. Während eine Lösung mehrfach verwendet werden kann, ist eine Nachrichtenplanposition eindeutig einem bestimmten Nachrichtenplan zugeordnet. Die Seite "Nachrichtenplanposition" enthält zusätzlich zu den Bestandteilen einer Lösung Informationen über zusätzliche Attribute.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu Nachrichtenplanpositionen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Nachrichtenplanposition" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage

Die Nachrichtenplanposition-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Nachrichtenplanpositions-Datensätzen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen einer Nachrichtenplanposition

Sie können eine neue Nachrichtenplanposition erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 573).

Arbeiten mit Nachrichtenplanpositions-Listen

Der Abschnitt mit der Nachrichtenplanpositions-Liste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Nachrichtenplanpositionen beschrieben.

Nachrichtenplanpositions-Liste	Filter
Alle Nachrichtenplanpositionen	Alle Nachrichtenplanpositionen, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen	Alle Nachrichtenplanpositionen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Nachrichtenplanpositionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen" werden die Nachrichtenplanpositionen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Nachrichtenplanposition-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Nachrichtenplanpositionen
- Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt erstellten Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt geänderten Nachrichtenplanpositionen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage bereitstellen.)

So fügen Sie Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Nachrichtenplanposition-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Nachrichtenplanposition-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwalten von Nachrichtenplanpositionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Hinzufügen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 573)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 570)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage](#) (auf Seite 571)
- [Felder für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 573)

HINWEIS: Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

Hinzufügen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Sie können einer Nachrichtenplanposition eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen hinzufügen. Eine *Beziehung für Nachrichtenplanpositionen* ist ein Präsentationselement, das optionale, unterstützende Informationen zur primären Nachrichtenplanposition liefert. Werden beispielsweise in der Hauptposition die Nebenwirkungen eines neuen Medikaments genannt, können als optionale, verwandte Informationen die Nebenwirkungen einer älteren Medikamentklasse angezeigt werden. Wenn die Hauptposition die guten Ergebnisse einer klinischen Studie zum Thema hat, können als optionale Details die Daten der Studie präsentiert werden. Weitere Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie unter [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 575).

HINWEIS: Wenn Ihnen auf der Seite "Personendetails" der Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" für zugehörige Elemente nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt für zugehörige Elemente hinzu (siehe: [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (auf Seite 1190)), oder wenden Sie sich an den Administrator Ihres Unternehmens.

So fügen Sie eine Beziehung zu einer Nachrichtenplanposition hinzu

- 1 Blättern Sie auf der Seite mit den Nachrichtenplanpositions-Details mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder wie unter [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 578) beschreiben aus. Speichern Sie anschließend den Datensatz.

Felder für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seite "Nachrichtenplanposition bearbeiten", um eine Nachrichtenplanposition hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Nachrichtenplanposition zu aktualisieren. Auf der Seite "Nachrichtenplanposition bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Nachrichtenplanposition angezeigt.

TIPP: Sie können Nachrichtenplanpositionen auch auf der Seite mit der Nachrichtenplanpositions-Liste und den Nachrichtenplanpositions-Details bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Feldern für Nachrichtenplanpositionen.

Feld	Beschreibung
Nachrichtenplanposition - Schlüsselinformationen	
Folgenummer	Der Rang, den diese Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan einnimmt. (Erforderlich.)
Name	Der Name der Nachrichtenplanposition.
Anzeigenname	Der Name, mit dem die Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan dargestellt wird.
Lösungsname	Der Name des digitalen Inhalts, auf dem die Beziehung für Nachrichtenplanpositionen basiert. Verwenden Sie das Suchsymbol, um die Lösung zu wählen. (Erforderlich.)
Lösungsname: Prüfstatus	Gibt an, ob digitaler Inhalt ordnungsgemäß dargestellt werden kann. Mögliche Werte: "Nicht überprüft", "Erfolgreich" oder "Fehler". (Schreibgeschützt.) Der Wert dieses Felds wird aus dem verknüpften Lösungsdatensatz übernommen, der die Datei mit dem digitalen Inhalt enthält.
Lösungsname: Freigabedatum	Das Datum, ab dem der Inhalt der Lösung in PCD verwendet werden kann. (Schreibgeschützt.)
Lösungsname: Ablaufdatum	Das Datum, ab dem der Inhalt der Lösung nicht mehr in PCD verwendet werden darf. (Schreibgeschützt.)
Eröffnungsnachricht	Durch dieses Kontrollkästchen wird eine bestimmte Anlage als Eröffnungsnachricht gekennzeichnet. Ein Nachrichtenplan muss häufig durch eine Eröffnungsnachricht oder eine andere Meldung eingeleitet werden, die die vollständige Bekanntgabe aller relevanten Informationen sowie die Einhaltung aller rechtlichen und behördlichen Bestimmungen gewährleistet. (Erforderlich.)
Typ	Die Kategorie der Nachrichtenplanposition. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Typ zu wählen. (Erforderlich.)
Bewertung	Eine qualitative Bewertung der Wirksamkeit dieser Position. Verwenden Sie die Auswahlliste, um eine Bewertung zu wählen.
Übergeordneter Nachrichtenplan	Der Nachrichtenplan, zu dem diese Position gehört. Verwenden Sie das Suchsymbol, um den übergeordneten Nachrichtenplan zu wählen. (Erforderlich.)
Status	Der aktuelle Status der Nachrichtenplanposition. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Status zu wählen. Die vorkonfigurierten Einträge lauten "Ausblenden" und "Anzeigen".

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zum Inhalt dieser Position.
Nachrichtenplanposition - Zusätzliche Informationen	
Übersicht	Eine kurze Beschreibung zur Position.
Sprechernotizen	Notizen, die Sie bei der Präsentation dieser Position hinzufügen können.
Zielgruppe	Der Zielbenutzer für den Inhalt.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 570)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage](#) (auf Seite 571)
- [Verwalten von Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 572)

Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, um Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Eine *Beziehung für Nachrichtenplanpositionen* ist ein Präsentationselement, das optionale, unterstützende Informationen zur primären Nachrichtenplanposition liefert. Werden beispielsweise in der Hauptposition die Nebenwirkungen eines neuen Medikaments genannt, können als optionale, verwandte Informationen die Nebenwirkungen einer älteren Medikamentklasse angezeigt werden. Wenn die Hauptposition die guten Ergebnisse einer klinischen Studie zum Thema hat, können als optionale Details die Daten der Studie präsentiert werden. Ein Nachrichtenplan setzt sich aus mehreren Nachrichtenplanpositionen zusammen, die (analog zu den Folien in herkömmlichen Präsentationen) in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet sind. Jeder Nachrichtenplanposition können verwandte Positionen zugeordnet sein. Diese nennt man *Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen*. Die Seite "Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" enthält Informationen zu diesen unterstützenden Präsentationselementen.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Die Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Datensätzen mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen einer Beziehung für Nachrichtenplanpositionen

Sie können eine neue Beziehung für Nachrichtenplanpositionen erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 578).

Arbeiten mit Listen für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Der Abschnitt mit den Listen für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen enthält eine Reihe gefilterter Listen. *Gefilterte Listen* sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen beschrieben.

Liste für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Filter
Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" werden die Beziehungen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt erstellten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt geänderten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen bereitstellen.)

So fügen Sie Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 575)
- [Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 576)
- [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 578)

HINWEIS: Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, um eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Beziehung zu aktualisieren. Auf der Seite zum Bearbeiten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen werden sämtliche Felder für eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen angezeigt.

TIPP: Sie können Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen auch auf der Listenseite mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen und auf der Detailseite mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Feldern für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen.

Feld	Beschreibung
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen - Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Beziehung für die Nachrichtenplanposition.
Anzeigenname	Der Name, mit dem die Beziehung für die Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan dargestellt wird.
Übergeordnete	Die übergeordnete Nachrichtenplanposition, für die diese Beziehung

Feld	Beschreibung
Nachrichtenplanposition	für Nachrichtenplanpositionen die optionale Sicherung darstellt oder detaillierte Informationen liefert. (Erforderlich.)
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zum Inhalt dieser Position.
Typ	Die Kategorie der Beziehung für Nachrichtenplanpositionen. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Typ zu wählen. (Erforderlich.)
Lösungsname	Der Name der Multimedialinhalte oder Grafikdateien, auf denen die Beziehung für Nachrichtenplanpositionen basieren. (Erforderlich.)
Übersicht	Eine kurze Beschreibung zur Position.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 575)
- [Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 576)
- [Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 577)

9

Vermögensverwaltung

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für die Vermögensverwaltung bereit:

- **Finanzkonten.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Finanzkonten zu verwalten.
- **Kontoinhaber.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Inhabern von Finanzkonten zu verwalten.
- **Kontoanteile.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Transaktionen eines einzelnen Finanzprodukts für ein Finanzkonto zu verwalten.
- **Finanzpläne.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Finanzpläne einer Person oder eines Unternehmens für ein oder mehrere Finanzkonten zu verwalten.
- **Finanzprodukte.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Finanzprodukten zu verwalten.
- **Finanztransaktionen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Transaktionen für ein bestimmtes Finanzkonto zu verfolgen.
- **Portfolios.** Verwenden Sie diese Seiten, um Portfolio-Konten zu verwalten.
- **Haushalte.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen für eine Gruppe zusammengehöriger Personen zu verwalten, die im selben Haushalt leben.

Hinweis: Diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Haushalte

Verwenden Sie die Haushaltsseiten, um Haushaltsdatensätze zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Ein *Haushalt* ist eine Gruppe von Personen, die in der Regel eine gemeinsame Verbindung haben, wie z.B. eine Familie (Eltern und Kinder), und unter derselben Adresse im selben Haus wohnen. Anhand eines Haushalts können Personen gruppiert werden, und die Personengruppierungen können zurückverfolgt werden. Eine Person kann nach mindestens einem Haushalt oder einer Personengruppe gruppiert werden. Geldinstitute und einzelne Benutzer, wie z.B. Mitarbeiter einer Bank, Berater und Kundenbetreuer, nutzen die Gruppierung von Personen auf vielfältige Weise. Die zugehörigen Informationen für Haushalte können anhand der Personen, die mit dem Haushalt verknüpft sind, gesammelt werden.

Haushalte bieten wertvolle Segmentierungsinformationen zum Haushalt als Ganzem sowie eine Zusammenfassung von Informationen zu den Mitgliedern des Haushalts. Über die Haushaltsseiten können Sie demografische Informationen zu einem Haushalt identifizieren und erfassen. Sie können die Haushaltsseiten außerdem dazu verwenden, Finanzkonten von Kunden, Produkte und Kontaktinformationen, die mit diesem Haushalt verbunden sind, zu prüfen. Darüber hinaus können Sie diesem Haushalt zugehörige Personeninformationen anzeigen. Mit diesen Informationen können Sie die Daten der Kunden beurteilen.

Durch das Gruppieren aller Konten eines Kunden nach Haushalt kann ein Geldinstitut den Wert eines Kunden für das Unternehmen identifizieren und versuchen, Chancen für das Cross-Selling und Up-Selling von weiteren Produkten und Dienstleistungen an den Kunden zu nutzen, beispielsweise Hausratsversicherungen und Darlehen für das Studium von Kindern. Außerdem ist es dem Geldinstitut möglich, alle Finanzkonten eines Kunden nach Haushalt anzuzeigen. Daher kann es die Finanzposition des Haushalts insgesamt einsehen.

Untergeordnete Konten und zugehörige Informationen für Haushalte

Über die Haushaltsseiten können Sie einen Haushalt identifizieren und ein Profil des Haushalts erstellen. Außerdem können Sie mit den Haushaltsseiten untergeordnete Konten eines Haushalts und sonstige zugehörige Informationen prüfen:

- **Personen.** Personen können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Personen anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Personen finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 223).
- **Ansprüche.** Ansprüche können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Ansprüche anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Ansprüche finden Sie unter [Ansprüche](#) (auf Seite 628).
- **Finanzpläne.** Finanzpläne können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Finanzpläne anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Finanzpläne finden Sie unter [Finanzpläne](#) (auf Seite 609).
- **Policeninhaber.** Policeninhaber können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Policeninhaber aufrufen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Policeninhaber finden Sie unter [Policeninhaber](#) (auf Seite 654).
- **Kontoinhaber.** Kontoinhaber können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Kontoinhaber aufrufen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Kontoinhaber finden Sie unter [Kontoinhaber](#) (auf Seite 602).
- **Haushaltsteam.** Benutzer können Teil des Teams sein, das einem Haushalt zugehörig ist. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Teammitglieder (Benutzer) anzeigen, die zu einem Haushalt gehören.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Haushaltsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Haushalte" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Haushalt-Homepage

Die Haushalt-Homepage ist der Ausgangspunkt zur Verwaltung von Haushalten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Haushalt-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle außerdem die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Haushalts

Klicken Sie zum Erstellen eines Haushalts im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Haushalte" auf "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 587).

Arbeiten mit Haushaltslisten

Im Abschnitt "Haushaltslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Haushalte beschrieben.

Haushaltsliste	Filter
Zuletzt geänderten Haushalte	Alle Haushalte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.
Alle Haushalte	Alle Haushalte, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Haushalten

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Haushalte" sind die von Ihnen zuletzt angezeigten Haushalte enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Haushalt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie der "Haushalt-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Haushalte
- Zuletzt geänderten Haushalte
- Meine zuletzt erstellen Haushalte
- Meine zuletzt geänderten Haushalte
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Haushalt-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie der "Haushalt-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Haushalt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Haushalt-Homepage-Layout" auf die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte](#) (auf Seite 581)
- [Verwalten von Haushalten](#) (auf Seite 584)
- [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 587)

Verwalten von Haushalten

Führen Sie zum Verwalten von Haushalten die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Profilen für Haushalte](#) (auf Seite 585)
- [Verfolgen von Haushaltsmitgliedern](#) (auf Seite 585)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 92)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)
- [Zusammenführen von Datensätzen](#) (auf Seite 96)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern.

Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte](#) (auf Seite 581)
- [Arbeiten mit der Haushalt-Homepage](#) (auf Seite 582)
- [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 587)

Erstellen von Profilen für Haushalte

Sie können Profile für Haushalte erstellen, indem Sie die Informationen in den Haushaltsdatensätzen aktualisieren.

So erstellen Sie ein Profil für einen Haushalt

- 1 Wählen Sie den Haushalt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Haushalten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Haushaltsdetail" auf "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Haushalt bearbeiten" ein. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 587).

Verfolgen von Haushaltsmitgliedern

Um die Mitglieder eines Haushalts nachzuverfolgen, fügen Sie sie als Personen innerhalb des Haushalts hinzu.

Verfolgen von Haushaltsmitgliedern

- 1 Wählen Sie den Haushaltsdatensatz.
Weitere Informationen zur Auswahl von Haushaltsdatensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Haushaltsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie die Abschnitte "Person" zu Ihrem Layout hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" im Feld "Neue Person" auf das Suchsymbol. Dabei wird das Fenster "Person suchen" geöffnet.
- 4 Wählen Sie im Fenster "Person suchen" eine Person.
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Personenliste" in der Dropdown-Liste "Beziehung" die entsprechende Beziehung der Person zu diesem Haushalt.

Feld	Beschreibung
Neue Person	Der Name der Person für den Haushalt. Wählen Sie im Fenster "Person suchen" die entsprechende Person.
Beziehung	Die Beziehung der Person zum Haushalt. Sie können eine Vielzahl vordefinierter Beziehungen auswählen, beispielsweise: "Vorstand", "Ehepartner", "Kind", "Angeheiratet", "Kind der zweiten Generation", "Chef" usw.
Rollup	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Rollup", um eine Untergruppe von Personen auszuwählen, die in den Finanzsummen (beispielsweise "Gesamtes Reinvermögen" oder "Gesamteinnahmen") des Haushalts widerspiegelt werden sollen. Nicht ausgewählte Personen werden nicht in den Haushaltssummen oder für zugehörige Listen wie Verkaufsprojekte, Portfolio, Aktivitäten oder Notizen widerspiegelt. Die Option "Rollup" ist standardmäßig aktiviert.</p> <p>Hinweis: Bei dem Kontrollkästchen "Rollup" auf den Seiten "Personendetails" und "Haushaltsdetails" handelt es sich jeweils um dasselbe Kontrollkästchen, wodurch eine Änderung, die auf einer dieser Seiten durchgeführt wird, auf der anderen widerspiegelt wird.</p>

- 6 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" auf "Speichern".
- 7 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Feld "Neue Person", um eine Person auszuwählen, und wählen Sie anschließend die Beziehung dieser Person zum Haushalt in der Auswahlliste "Beziehung".

Informationen zu Haushaltsfeldern finden Sie unter [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 587).

Haushaltsfelder

Verwenden Sie die Seite "Haushalt bearbeiten", um einen Haushalt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Haushalt zu aktualisieren. Auf der Seite "Haushalt bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Haushalt angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern. Eine Reihe von Feldern auf den Haushaltsseiten sind schreibgeschützt, da deren Werte über die Personendatensätze berechnet werden, die mit dem Haushalt verknüpft sind, dessen Rollup-Feld aktiviert ist. Die Werte von addierbaren Feldern, wie "Gesamtaktiva", werden durch Summenbildung über alle Personen des Haushalts gebildet. Werte von nicht addierbaren Feldern, wie Adressen, werden in der Regel aus den Werten der Hauptkontaktpersonen des Haushalts gebildet.

Wenn mit dem Haushalt keine Personen verknüpft sind, können Sie dem Haushaltsdatensatz Personen hinzufügen; siehe [Verfolgen von Haushaltsmitgliedern](#) (auf Seite 585).

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Haushalt	
Haushaltsname	Auf 50 Zeichen begrenzt.
Primär	Schreibgeschützt.
Haushaltsdetailinformationen	
Typ	Gültige Werte: "Familie - Kinder", "Familie - Keine Kinder", "Familie - Rentner", "Ledig", "Alleinerziehendes Elternteil", "Familie", "Erweiterte Familie", "Unverheiratetes Paar", "Inzw. kinderloser Haushalt", "Pensioniert" und "Sonstige".
Segment	Gültige Werte: Standardwerte sind "Höhere Angestellte", "Arbeiter", "Landarbeiter", "Großvertrieb", "Reich", "Hohes Reinvermögen", "Millionäre mit einem Vermögen von 5 Millionen" und "Extrem großes Reinvermögen".
Letzte Aktivität	Schreibgeschützt. Gibt das Datum der letzten mit diesem Haushalt verknüpften Aktivität an.
Geburtsdatum Familienvorstand	Schreibgeschützt.
Zusätzliche Informationen	
Firma	Schreibgeschützt.
Person	Schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensatzdetails aktualisieren, einen Datensatz an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch vom Administrator so festgelegt werden, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p>
So erstellen Sie ein Profil für einen Haushalt	
Gesamteinnahmen	Die Gesamteinnahmen für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtaktiva	Die Gesamtaktiva für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtausgaben	Die Gesamtausgaben für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtpassiva	Die Gesamtpassiva für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtes Reinvermögen	Die gesamte Reinvermögen für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Investitionsrisikoprofil	
Risikoprofil	Vorgegeben aus dem Personendatensatz des Haushaltsvorstands. Schreibgeschützt.
Erfahrungsstufe	Vorgegeben aus dem Personendatensatz des Haushaltsvorstands. Schreibgeschützt.
Investitionszeitraum	Vorgegeben aus dem Personendatensatz des Haushaltsvorstands. Schreibgeschützt.
Aktueller Investment-Mix	Vorgegeben aus dem Personendatensatz des Haushaltsvorstands. Schreibgeschützt.
Zielsetzung	Vorgegeben aus dem Personendatensatz des Haushaltsvorstands. Schreibgeschützt.
Hauptziel	Vorgegeben aus dem Personendatensatz des Haushaltsvorstands. Schreibgeschützt.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte](#) (auf Seite 581)
- [Arbeiten mit der Haushalt-Homepage](#) (auf Seite 582)

- [Verwalten von Haushalten](#) (auf Seite 584)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93)

Portfolios

Auf der Seite "Portfolios" können Sie jede Art von Portfolio erstellen, aktualisieren und verfolgen. Portfolios können beliebige Arten von Informationen enthalten, die sich auf eine zu verfolgende Person beziehen.

Portfolios können Folgendes umfassen:

- **Finanzkonten.** Ein Brokerage-Konto, ein Darlehen oder eine Kreditkarte
- **Versicherungsverträge.** Eine Lebensversicherungspolice oder ein Rentenvertrag

Portfolioseiten können dazu verwendet werden, Portfolios zu identifizieren und von diesen ein Profil zu erstellen.

TIPP: Mit dem Datensatztyp "Finanzkonto" und der Finanzkontohierarchie können Sie Finanzkontogruppen (auch als Portfolios bezeichnet) verfolgen. Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie unter [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten](#) (auf Seite 600).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn das Verfolgen von Finanzkontodaten nicht zu Ihren Verantwortlichkeiten gehört, ist die Registerkarte "Portfolios" möglicherweise nicht in Ihren Einstellungen enthalten.

Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage

Die Portfolio-Konto-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Portfolio-Konten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Portfolio-Konto-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Portfolio-Kontos

Klicken Sie zum Erstellen eines Portfolio-Kontos im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Portfolios" auf "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Portfolio-Konto](#) (siehe "[Felder für Portfolio-Konten](#)" auf Seite 594).

Arbeiten mit Portfolio-Kontenlisten

Im Abschnitt "Portfolio-Listen" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Portfolio-Konten beschrieben.

Portfolio-Liste	Filter
Alle Portfolio-Konten	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können
Zuletzt erstellte Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum
Meine zuletzt geänderten Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie zuletzt geändert haben.
Meine zuletzt erstellten Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie zuletzt erstellt haben.
Meine Portfolio-Konten	Alle Portfolio-Konten mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Portfolio-Konten

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Portfolios" sind die von Ihnen zuletzt angezeigten Portfolio-Konten enthalten.

Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Portfolio-Konto-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Portfolio-Konto-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Portfolios
- Zuletzt geänderte Portfolios
- Meine zuletzt erstellten Portfolios
- Meine zuletzt geänderten Portfolios

- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Beteiligte Parteien-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie der "Portfolio-Konto-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Portfolio-Konto-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Portfolio-Konto-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Felder für Portfolio-Konten](#) (auf Seite 594)
- [Verwalten von Portfolio-Konten](#) (auf Seite 591)

Verwalten von Portfolio-Konten

Führen Sie zum Verwalten von Portfolio-Konten die folgenden Aufgaben aus:

- [Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten](#) (auf Seite 592)
- [Festlegen von untergeordneten Portfolio-Konten](#) (auf Seite 593)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66) (einschließlich Empfehlungen)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 92)

- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)
- [Umbenennen von Datensatztypen](#) (auf Seite 1237)
- [Zusammenführen von Datensätzen](#) (auf Seite 96)
- [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten](#) (auf Seite 133)
- [Einrichten von Büchern](#) (auf Seite 1337)
- [Erstellen von Web-Applets](#) (auf Seite 1196)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie in unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage](#) (auf Seite 589)
- [Felder für Portfolio-Konten](#) (auf Seite 594)

Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten

Um Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten zu verfolgen, fügen Sie diese als Personen hinzu, die mit dem Portfolio-Kontendatensatz verknüpft sind.

So verfolgen Sie Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten

- 1 Wählen Sie den Portfolio-Kontodatensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details Portfolio-Konto" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Personen" Ihrem Layout hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" neben der Spalte "Name" auf das Suchsymbol.

- 4 Klicken Sie im Fenster "Suchen" auf "Neu", um einen neuen Personendatensatz zu erstellen oder eine vorhandene Person zu wählen.
- 5 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Personenliste" ein.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Festlegen von untergeordneten Portfolio-Konten

Sie können Hierarchien für Portfolio-Konten, wie beispielsweise einen Investmentfonds im Rahmen einer Lebensversicherungspolice oder ein Brokerkonto, angeben, indem Sie eine Parent-Child-Beziehung festlegen. Erstellen Sie zuerst das übergeordnete Portfolio-Konto und legen Sie anschließend dieses Konto als übergeordnetes Konto des untergeordneten bzw. untergeordneten Portfolio-Kontos fest.

Portfolios verfügen über eine Eins-zu-n-Beziehung mit untergeordneten Portfolio-Konten. Das Brokerage-Portfolio-Konto kann beispielsweise über viele untergeordnete Investmentfonds- oder Bestandskonten verfügen.

So erstellen Sie ein untergeordnetes Portfolio-Konto

- 1 Wählen Sie das übergeordnete Portfolio-Konto.
Weitere Informationen zum Auswählen von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details Portfolio-Konto" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Untergeordnete Portfolio-Konten", und klicken Sie auf "Neu".
HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Untergeordnete Portfolio-Konten" Ihrem Layout hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702).
- 3 Füllen Sie die Felder auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" aus, die angezeigt wird.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

So legen Sie das übergeordnete Portfolio-Konto fest

- 1 Wählen Sie das untergeordnete Portfolio-Konto.
Weitere Informationen zur Auswahl von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Portfolio-Konto".
- 3 Wählen Sie im Suchfenster das übergeordnete Portfolio-Konto.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Felder für Portfolio-Konten

Verwenden Sie die Seite "Portfolio-Konten bearbeiten", um ein Portfolio-Konto hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Portfolio-Konto zu aktualisieren. Auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Portfolio-Konto angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Firma	
Kontonummer	Erforderliches Feld. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Institut	Suchfeld für die mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Institution.
Produkt	Suchfeld für das mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Produkt.
Firmentyp	Eine Auswahlliste verfügbarer Kontotypen. Gültige Werte: "Rentenvertrag", "Gruppen-Police", "401K", "Girokonto", "Steuerfreies Pensionssparkonto", "Lebensversicherung", "Mutual Fonds", "Sparkonto" und "Sonstige".
Primäre Kontaktperson	Schreibgeschützt.
Firma	Suchfeld für die mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Firma.
Umsatz	Suchfeld für den mit diesem Portfolio-Konto verknüpften Umsatz.
Kaufdatum	Datum, an dem das Finanzkonto eröffnet wird.
Verkaufs-/Stornierungsdatum	Datum, an dem das Konto geschlossen wird. Wenn es sich um einen Einzelbestand handelt, kann dies das Datum sein, an dem alle Aktien verkauft werden.
Status	Status des Portfolio-Kontos. Gültige Werte: "Aktiv", "Ausstehend", "Angebot", "Beendet" und "Geschlossen".
Geändert von	Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung des Datensatzes.
übergeordnetes Portfolio-Konto	Das übergeordnete Portfolio-Konto des aktuellen Portfolio-Kontos.
Verantwortlicher	In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensatzdetails aktualisieren, einen Datensatz an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die

Feld	Beschreibung
	<p>Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p>
Hauptgruppe	<p>Hauptgruppe des Verantwortlichen des Portfolios.</p> <p>Bei den Vorgängerversionen von Version 13 wird dieses Feld zum Definieren der Gruppensichtbarkeit von Portfolio-Datensätzen verwendet. Es wird empfohlen, anstelle dieser Funktion die Funktion "Buch" zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Büchern (auf Seite 1337).</p>
Policeninformationen	
Risikoklasse	Definiert die Risikostufe des Portfolios. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Prämie	Die Kosten der Versicherungspolice in Ihren Währungseinheiten.
Nominalwert	Die Versicherungssumme der Versicherungspolice in Ihren Währungseinheiten.
Gültigkeitsdatum	Das Anfangsdatum der Versicherungspolice.
Ablaufdatum	Das Ablaufdatum der Versicherungspolice.
Investitionsinformationen	
Gesamtwert Anlagen	Der Wert sämtlicher Investitionen in Ihren Währungseinheiten.
Bewertungsdatum	Das Datum der Bewertung Ihrer Gesamtaktiva.
Kreditinformationen	
Darlehensbetrag	Der Wert Ihres Darlehens in Ihren Währungseinheiten.
Jahresrate %	Die Zinsrate für Ihr Darlehen.
Fälligkeit	Das Datum, an dem die Zahlung des Darlehens fällig ist.
Laufzeit	Schreibgeschützt. Die Verknüpfung von Dauer und Laufzeiteinheit.
Dauer	Der Zeitraum, in dem sich das Darlehen amortisiert, in der Regel in Monaten angegeben.
Laufzeiteinheit	Die Auswahlliste der möglichen Laufzeiteinheiten. Standardwerte sind "Tag", "Woche", "Monat" und "Jahr".
Kreditkarteninformationen	
Kreditlimit	Die maximale für das Konto verfügbare Kreditsumme.
Jahresrate %	Der jährliche Zinssatz, der für Kontobelastungen anfällt.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie in unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage](#) (auf Seite 589)
- [Verwalten von Portfolio-Konten](#) (auf Seite 591)

Finanzkonten

Auf der Seite "Finanzkonten" können Sie Finanzkonten aller Typen erstellen, aktualisieren und verfolgen. Finanzkonten sind normalerweise die Finanzkonten einer Person oder eines Unternehmens, die von dem Finanzinstitut verwaltet werden. Allerdings können Finanzkonten auch alle Finanzkonten einer Person oder eines Unternehmens verfolgen, inklusive der Firmenkonten bei anderen Finanzinstituten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkontoinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzkonten" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Finanzkonto* ist ein Datensatz der Finanztransaktionen zwischen Finanzinstituten. Er enthält Finanzprodukte, für die das Finanzinstitut die treuhänderische Verantwortung trägt. Finanzkonten bieten eine Struktur für Finanzinstitute, mit der sie Beziehung zu Personen und Unternehmen verwalten können.

HINWEIS: In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wird *Firma* in *Geschäftsfirma* umbenannt. Geschäftsfirmen repräsentieren eine juristische Person, wie z.B. ein Unternehmen oder eine Treuhandgesellschaft. Sie stellen über- und untergeordnete Beziehungen bereit, um Geschäftsbereiche, Abteilungen und andere komplexe rechtliche Strukturen zu unterstützen.

Sie verwenden Finanzkonten zum Verfolgen verschiedener Arten von Finanzkonten, wie z.B. Sparkonten, Girokonten, Hypothekenkonten, Einlagenzertifikate, Kreditkarten, Sichteinlagenkonten, Investmentkonten, Kreditkonten, Pensionskonten, Ausbildungskonten usw.

Mit Finanzkonten können Finanzinstitute von finanzkontozentrierten Beziehungen auf kunden- und haushaltzentrierte Beziehungen umstellen. Mit dieser Funktion können Sie auf übergeordnete Finanzkontoinformationen zugreifen, die in den Feldern "Art des Finanzkontos", "Saldo" und "Gemeinsam" enthalten sind, um kunden- und haushaltszentrierte Beziehungen zu unterstützen, einschließlich Aktivitäten, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen und Kalender. Finanzkonten unterstützen auch Kontenhierarchien und Unterkonten. Diese Hierarchien ermöglichen die Gruppierung von Firmen zu Portfolios. Sie verwenden die Gruppierung von Firmen, um Finanzkonten zu Portfolios zu gruppieren. In den folgenden Abbildungen sind einige Beispiele für Hierarchien dargestellt. In Abbildung 1 ist eine über- und untergeordnete Beziehung für ein Finanzkonto dargestellt. In Abbildung 2 ist eine Portfolio-Konto- und Finanzkontobeziehung dargestellt, während Abbildung 2 eine Finanzkonto- und Unterkontobeziehung zeigt.

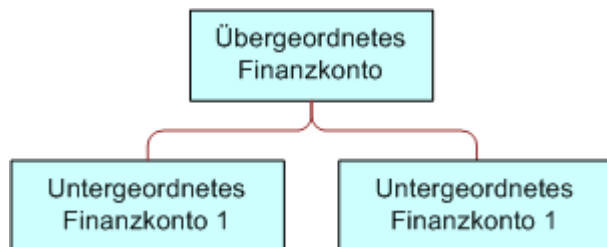


Figure 1: Eltern-Kind-Beziehung für Finanzkonto

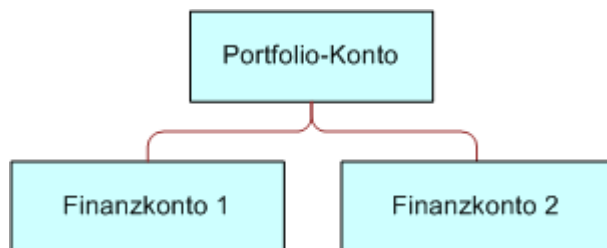


Figure 2: Beziehung zwischen Portfolio-Konto und Finanzkonto

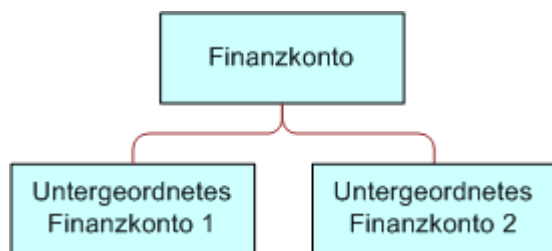


Figure 3: Beziehung zwischen Finanzkonto und untergeordneter Firma

Sie können die Seiten "Finanzkonto" nutzen, um ein Finanzkonto zu identifizieren und zu profilieren. Sie können die Seiten "Finanzkonto" auch verwenden, um die Unterkonten und andere zugehörige Informationen zu einem Finanzkonto zu prüfen wie:

- [Kontoinhaber](#) (auf Seite 602)

- [Kontoanteile](#) (auf Seite 605)
- [Finanztransaktionen](#) (auf Seite 618)
- [Finanzpläne](#) (auf Seite 609)
- [Policen](#) (auf Seite 649)
- **Verkaufsprojekte (auf Seite 240).** Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Verkaufsprojekte anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- Aktivitäten.. Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Aktivitäten anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- [Serviceanfragen \(auf Seite 309\).](#) Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Serviceanfragen anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- [Leads \(auf Seite 175\).](#) Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Leads anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.

Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage

Die Finanzkonto-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzkonten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Finanzkonto-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Finanzkonten

Sie können ein Finanzkonto erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzkonten klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Finanzkontenfelder](#) (siehe "[Finanzkontofelder](#)" auf Seite 600).

Arbeiten mit Finanzkontenlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzkonten beschrieben.

Finanzkontenliste	Filter
Alle Finanzkonten	Alle Finanzkonten, die Sie anzeigen können
Zuletzt geänderte Finanzkonten	Alle Finanzkonten, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzkonten

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzkonten werden die Finanzkonten angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzkonto-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzkonto-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzkonto-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer "Finanzkonto-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer "Finanzkonto-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Finanzkonto-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Finanzkonto-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Finanzkonten

Führen Sie zum Verwalten von Finanzkonten die folgenden Aufgaben aus:

- [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten](#) (auf Seite 600)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage](#) (auf Seite 598)
- [Finanzkontofelder](#) (auf Seite 600)

Verfolgen übergeordneter Finanzkonten

Wenn Sie das Verfolgen des übergeordneten Finanzkontos eines Finanzkontos ermöglichen möchten, fügen Sie das übergeordnete Finanzkonto in das Feld "Übergeordnetes Finanzkonto" im untergeordneten Finanzkonto ein.

So verfolgen Sie ein übergeordnetes Finanzkonto

- 1 Wählen Sie das Finanzkonto aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Finanzkonten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Finanzkonto-Detailseite auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite zur Finanzkontobearbeitung das Feld "Übergeordnetes Finanzkonto", und wählen Sie eine Finanzkonto aus.

Finanzkontofelder

Verwenden Sie die Seite "Finanzkonto bearbeiten", um ein Finanzkonto hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzkonto zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzkonto bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Finanzkonto angezeigt.

TIPP: Sie können Finanzkontenhierarchien einrichten, indem Sie "Finanzkonto" wählen. So kann zum Beispiel ein Pensionskonto einem Portfolio-Konto untergeordnet werden. Weitere Informationen zum Einrichten von Hierarchien finden Sie unter [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten](#) (auf Seite 600).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Finanzkontoprofil	
Kontonummer	Nummer des Finanzkontos. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Finanzkontotyp	Finanzkontotyp wie Spar-, Kredit-, Hypotheken-, Anlagen-, Vermögens-, Ausbildungs-, Versicherungskonto.
Hauptfirma	Mit dem Kontrollkästchen wird angegeben, dass dieses Finanzkonto das primäre Finanzkonto ist.
Lokale Filiale	Lokale Filiale des Finanzkontos innerhalb des Finanzinstituts
Finanzkonto	Name des Finanzkontos. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Anfangsdatum	Datum, an dem das Finanzkonto bei dem Finanzinstitut eröffnet wurde.
Gemeinsam	Kontrollkästchen, mit dem angegeben wird, dass das Finanzkonto mehrere Inhaber hat. Mehrere Personen sind Inhaber dieses Finanzkontos.
Extern	Kontrollkästchen, mit dem angegeben wird, dass dieses Finanzkonto extern besteht. <i>Extern</i> bedeutet, dass dieses Finanzkonto nicht bei diesem, sondern bei einem anderen Finanzinstitut geführt wird.
Saldo	Währungsfeld, das den Saldo des Finanzkontos enthält.
Saldo zum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Saldos.
Finanzkontodetails	
Integrations-ID	Integrations-ID der externen Information zum Finanzkonto. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externes Institut	Name des externen Finanzinstituts, bei dem dieses Finanzkonto geführt wird.
Übergeordnetes Finanzkonto	Übergeordnetes Finanzkonto dieses untergeordneten Finanzkontos.
Finanzkontenintegration	
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Finanzkontos.
Externe ID	Externe Quell-ID der externen Information zum Finanzkonto. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für dieses Finanzkonto (aus der externen Quelle).
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu Kontoanteilen, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.

Verwandte Themen

Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage](#) (auf Seite 598)
- [Verwalten von Finanzkonten](#) (auf Seite 599)

Kontoinhaber

Auf den Seiten "Kontoinhaber" können Sie die Beziehung zwischen einem Finanzkonto und seinen Inhabern erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ein *Kontoinhaber* ist eine Person, die eine Beziehung zum Finanzkonto aufweist (in der Regel ist es der gesetzliche Eigentümer des Finanzkontos).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkonten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Kontoinhaber" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Ein Kontoinhaberdatensatz verfolgt die Beziehung zwischen Personen und Finanzkonten und ermöglicht so eine vollständige Übersicht, welche Personen welchen Finanzkonten und welche Finanzkonten welchen Personen zugeordnet sind.

Mit "Kontoinhabern" können Finanzinstitute und Benutzer die Beziehung zwischen Personen und Finanzkonten sowie spezifische Eigenschaften und Details der Beziehung verfolgen. Kontoinhaber verfolgen die Rolle einer Person in Bezug auf ein Finanzkonto, z.B. rechtmäßiger Inhaber, Vormund, Berater, Stifter usw.

Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage

Die Kontoinhaber-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kontoinhabern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Kontoinhaber-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Kontoinhabern

Sie können einen Kontoinhaber erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoinhaber klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Kontoinhaberfelder](#) (auf Seite 604).

Arbeiten mit Kontoinhaberlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kontoinhaber beschrieben.

Kontoinhaberliste	Filter
Alle Kontoinhaber	Alle Kontoinhaber, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen
Zuletzt geänderte Kontoinhaber	Alle Kontoinhaber, sortiert nach Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Kontoinhabern

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoinhaber werden die Kontoinhaber angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kontoinhaber-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kontoinhaber-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Kontoinhaber-Homepage freigegeben hat.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Ihrer "Kontoinhaber-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer "Kontoinhaber-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Kontoinhaber-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Kontoinhaber-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Kontoinhabern finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Kontoinhabern](#) (auf Seite 604)
- [Kontoinhaberbilder](#) (auf Seite 604)

Verwalten von Kontoinhabern

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage](#) (auf Seite 602)
- [Kontoinhabfelder](#) (auf Seite 604)

Kontoinhabfelder

Verwenden Sie die Seite "Kontoinhaber bearbeiten", um einen Kontoinhaber hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Kontoinhaber zu aktualisieren. Auf der Seite "Kontoinhaber bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Kontoinhaber angezeigt.

TIPP: Sie können Kontoinhaber auch auf der Seite "Kontoinhaberliste" und auf der Seite "Kontoinhaberdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Kontoinhaberprofil	
Name Kontoinhaber	Name des Kontoinhabers (normalerweise eine Person). Dieses Feld ist auf 100 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Finanzkonto	Das Konto, dem der Kontoinhaber zugeordnet ist.
Rolle	Rolle des Kontoinhabers. Ein Kontoinhaber kann mehr als eine Rolle haben. Beispiele für Rollen: Gesetzlicher Vormund, Eigentümer, Rechtsanwalt und Beeinflusser.
Primäre Kontaktperson	Gibt an, ob der Kontoinhaber die primäre Kontaktperson für das Finanzkonto ist.
Eintritt	Datum, an dem der Kontoinhaber dem Finanzkonto zuerst zugeordnet wurde. Dieses Datum kann sich von dem Eröffnungsdatum des Finanzkontos unterscheiden. Beispiel: Ein gesetzlicher Vormund kann nach dem Datum der Eröffnung eines Finanzkontos einem Finanzkonto zugeordnet werden (oder die Verantwortung für ein Finanzkonto übertragen bekommen).
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu dem Kontoinhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Kontoinhaber, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Das Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieses Kontoinhabers (aus der externen Quelle).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage](#) (auf Seite 602)

Kontoanteile

Verwenden Sie die Seiten für Kontoanteile, um Finanzprodukte für ein bestimmtes Finanzkonto zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Kontoanteile sind normalerweise die Summe aller Finanztransaktionen eines einzelnen Finanzprodukts für ein Finanzkonto.

Kontoanteile geben an, wie viele Finanzprodukte zu jedem Finanzkonto gehören. Kontoanteile können verwendet werden, um alle Typen von Finanzprodukten zu verfolgen, beispielsweise:

- Sachanlagegüter (beispielsweise Häuser, Kunstgegenstände und Fahrzeuge)
- Finanzinstrumente (beispielsweise Anleihen, Aktien und Anlagefonds)
- Finanzdienstleistungen und Darlehen (beispielsweise Hypotheken, Kreditlinien)
- Alle anderen Instrumente, die von Ihnen im Rahmen der Finanzprodukte definiert werden

Mit Kontoanteilen können Finanzinstitute eine Zusammenfassung der Finanzkonten eines Kunden durch ihre Middleoffice- oder Backoffice-Anwendungen erstellen lassen. Diese Information bietet Ansichten auf Grundlage von Kunden oder Haushalten. Detailinformationen zu Kontoanteilen, wie Menge, Preise, Leistung und wichtige

Daten (z.B. das Kaufdatum), sind in Oracle CRM On Demand verfügbar, wenn Sie eine Beziehung zu einem Kunden verwalten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkontoinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte für Kontoanteile bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage

Die Kontoanteil-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kontoanteilen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Kontoanteil-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Kontoanteilen

Sie können einen Kontoanteil erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoanteile klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Kontoanteilefelder](#) (auf Seite 608).

Arbeiten mit Kontoanteilelisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kontoanteile beschrieben.

Kontoanteilelisten	Filter
Alle Kontoanteile	Alle Kontoanteile, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen
Zuletzt geänderte Kontoanteile	Alle Kontoanteile, sortiert nach Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Kontoanteilen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoanteile werden die Kontoanteile angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kontoanteil-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Kontoanteil-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kontoanteil-Homepage-Layout" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Kontoanteilen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Kontoanteilefelder](#) (auf Seite 608)

Kontoanteilefelder

Verwenden Sie die Seite "Kontoanteil bearbeiten", um einen Kontoanteil hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Kontoanteil zu aktualisieren. Auf der Seite "Kontoanteil bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Kontoanteil angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Kontoanteileprofil	
Finanzkonto	Finanzkonto, das dem Kontoanteil zugeordnet ist.
Finanzprodukt	Finanzprodukt, das dem Kontoanteil zugeordnet ist.
Name Kontoanteile	Eindeutiger Name des Kontoanteils.
Menge	Anzahl Einheiten des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Einkaufspreis	Einkaufspreis des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Kaufdatum	Datum, an dem der Bestand an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto gekauft wurde. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Wert	Wert des Bestands (d. h. Kaufpreis multipliziert mit der Menge). Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Performance	Prozentualer Gewinn oder Verlust des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Kontoanteileintegration	
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Information zu den Kontoanteilen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu den Kontoanteilen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu Kontoanteilen, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Kontoanteils (aus einer externen Quelle).

Finanzpläne

Auf den Seiten "Finanzplan" können Sie Finanzpläne für ein Finanzkonto erstellen, aktualisieren und verfolgen. *Finanzpläne* sind typischerweise die Finanzpläne einer Person oder eines Unternehmens für ein oder mehrere Finanzkonten, die von einem Finanzinstitut verwaltet werden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzplaninformationen für Finanzkonten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzplan" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein Finanzplan ermöglicht eine Finanzplanung auf höchster Ebene durch Zugriff auf Informationen wie Status, Stand des Plans und Genehmigungen. Darüber hinaus enthält er Links zu Middle Office- und Back Office-Anwendungen. Stapel-Feeds und Aktualisierungen von Web-Service werden oft verwendet, um Middle Office- und Back-Office-Informationen in Oracle CRM On Demand zu integrieren.

Mit Finanzplänen können Finanzinstitute das Customer Relationship Management über den gesamten Finanzplanungs-Lebenszyklus in Finanzplanungsaufgaben, -Workflows und -ergebnisse integrieren. Mit dieser Funktion können Sie Aktivitäten, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen und Leads für einen Finanzplan verfolgen, um eine kunden- und haushaltsorientierte Finanzplanung zu ermöglichen.

Sie verwenden die Seiten "Finanzplan", um einen Finanzplan zu identifizieren und zu profilieren. Sie können die Seiten "Finanzplan" auch verwenden, um Unterkonten oder andere zugehörige Informationen zu einem Finanzplan zu prüfen wie:

- **Verkaufsprojekt.** Weitere Informationen siehe [Info zu Verkaufsprojekten und Prognosen](#) (siehe "[Info über Verkaufsprojekte und Prognosen](#)" auf Seite 240).
- **Aktivität.** Weitere Informationen siehe [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 161).
- **Serviceanfrage.** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Service und Kommunikation](#) (auf Seite 307).
- **Lead.** Weitere Informationen finden Sie unter [Leads](#) (auf Seite 175).

Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage

Die Finanzplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzplänen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Finanzplan-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Finanzplänen

Sie können einen Finanzplan erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzpläne klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Finanzplanfelder](#) (auf Seite 611).

Arbeiten mit Finanzplanlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzpläne beschrieben.

Finanzplanliste	Filter
Alle Finanzpläne	Alle Finanzpläne, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Finanzpläne	Alle Finanzpläne, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzplänen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzpläne werden die Finanzpläne angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzplan-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzplan-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer "Finanzplan- Homepage" Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer "Finanzplan-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Finanzplan-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Finanzplan-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Finanzplänen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage](#) (auf Seite 609)
- [Finanzplanfelder](#) (auf Seite 611)

Finanzplanfelder

Verwenden Sie die Seite "Finanzplan bearbeiten", um einen Finanzplan hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzplan zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzplan bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Finanzplan angezeigt.

TIPP: Sie können Finanzpläne auch auf der Seite "Finanzplanliste" und auf der Seite "Finanzplandetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter "Aktualisieren von Datensatzdetails".

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Finanzplanfeldern.

Feld	Beschreibung
Finanzplanprofil	
Name Finanzplan	Name des Finanzplans.

Feld	Beschreibung
Typ	Der Typ des Finanzplans. Beispiele: Ruhestand, Portfolio, Vermögen, Ausbildung usw.
Finanzkonto	Das Finanzkonto, dem der Plan zugeordnet ist.
Status	Der Status des Finanzplans. Beispiele: In Bearbeitung, Aktiv, Genehmigt, Prüfung durch Management, Prüfung durch Kunden usw.
Gesendet an Person	Wählen Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob dieser Finanzplan an die Person gesendet wurde.
Von Person genehmigt	Wählen Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob dieser Finanzplan durch die Person genehmigt wurde.
Zusammenfassung Finanzplan	
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Finanzplan, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Das Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Finanzplans (aus der externen Quelle).
Integrations-ID	Integrations-ID dieses Finanzplans.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Finanzplans. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Finanzplänen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage](#) (auf Seite 609)
- [Verwalten von Finanzplänen](#) (auf Seite 611)

Finanzprodukte

Verwenden Sie die Seiten für Finanzprodukte, um alle Typen von Finanzprodukten zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzproduktinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzprodukte" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Finanzprodukt* in Oracle CRM On Demand, das eine Finanzinstitution ihren Kunden anbietet, kann ein bestimmtes reales Produkt, ein Service oder eine Gruppe von Finanzprodukten sein. Es kann sich jedoch auch auf jedes Finanzprodukt einer beliebigen Finanzinstitution beziehen.

Finanzprodukte können verwendet werden, um Finanzprodukttypen wie Darlehen, Direktüberweisungen (Girokonto und Sparkonto), Tagesgeldkonten (oder Geldmarktkonten), Festgeldkonten (oder Einlagenzertifikate) usw. zu verfolgen. Finanzprodukte können auch Anteile, Derivate, separate Konten, Hedge- oder Anlagefonds sein.

Mit Finanzprodukt-Datensätzen können Finanzinstitutionen Details zu Finanzprodukten anzeigen wie grobe Produktdetails, URL-Links zu Finanzprodukt-Websites oder Kataloge. Mit dieser Funktion haben Sie Zugang zu den neuesten Finanzprodukt-details und zugehörigen Informationen zu Aktivitäten, Verkaufsprojekten, Serviceanfragen und Kalendern für Ihre Kunden.

Der Finanzprodukt-Datensatztyp unterstützt auch Finanzprodukt-hierarchien. Diese Hierarchien ermöglichen eine Gruppierung von Finanzprodukten in Gruppen, beispielsweise Angebotspakete, Anlagefonds und andere erforderliche Mehrfachhierarchien oder Mehrfachgruppierungen.

Einige Beispiele für Finanzprodukt-hierarchien sind in den folgenden Abbildungen dargestellt.

Die vierte Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Anlagefondshierarchie.

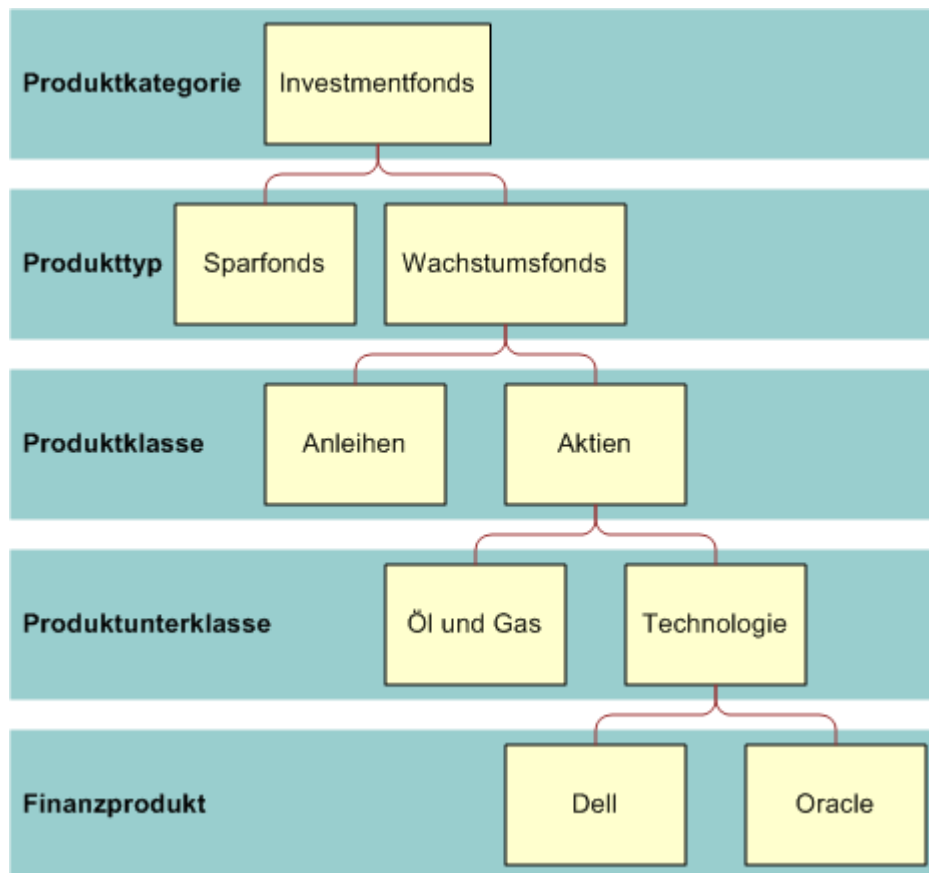


Figure 4: Beispiel für Mutual Funds-Hierarchie

Die fünfte Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Versicherungspolicenhierarchie.

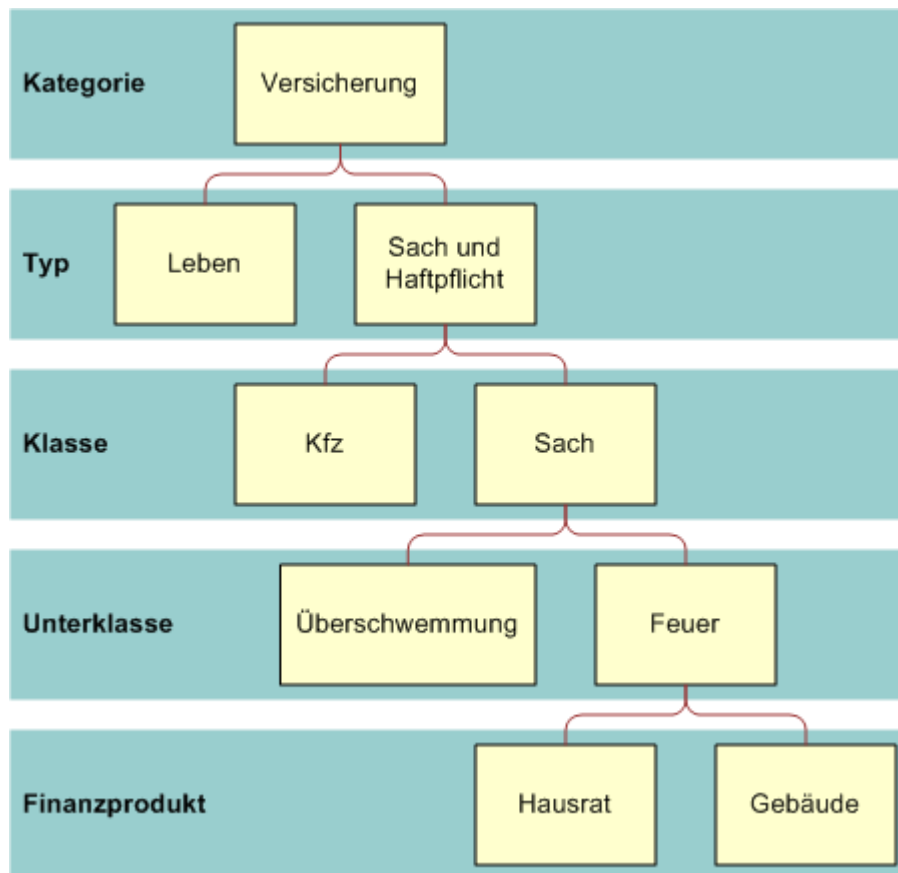


Figure 5: Beispiel für Versicherungspolicenhierarchie

Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage

Die Finanzprodukte-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzprodukten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanzprodukte-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Finanzprodukt-Datensätzen

Sie können einen Finanzprodukt-Datensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzprodukte klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Datensätze erstellen](#) (siehe "Erstellen von Datensätzen" auf Seite 40) und [Finanzproduktfelder](#) (siehe "Finanzprodukt-Felder" auf Seite 617).

TIPP: Sie können Finanzprodukt hierarchien festlegen, z.B. eine Anlage als Unterprodukt eines Anlagefonds, indem Sie das Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" wählen. Informationen zu Finanzprodukt hierarchien finden Sie unter [Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte](#) (auf Seite 616).

Arbeiten mit Finanzproduktlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzprodukte beschrieben.

Finanzproduktliste	Filter
Alle Finanzprodukte	Alle Finanzprodukte, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die Finanzprodukte verantwortlich ist
Zuletzt geänderte Finanzprodukte	Alle Finanzprodukte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzprodukten

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzprodukte werden die Finanzprodukte angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzprodukt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzprodukt-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Finanzprodukt-Homepage auf "Layout bearbeiten".

- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Finanzprodukt-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Finanzprodukten

Führen Sie zum Verwalten von Finanzprodukten die folgende Aufgabe aus:

- [Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte](#) (auf Seite 616)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Finanzprodukten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage](#) (auf Seite 609)
- [Finanzprodukt-Felder](#) (auf Seite 617)

Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte

Um das übergeordnete Finanzprodukt eines Finanzprodukts zu verfolgen, fügen Sie das übergeordnete Finanzprodukt dem Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" auf dem untergeordneten Finanzprodukt hinzu.

Verfolgen eines übergeordneten Finanzprodukts

- 1 Wählen Sie das Finanzprodukt aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Finanzprodukten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Finanzproduktdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Finanzprodukt bearbeiten" das Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" und dann ein Finanzprodukt aus.

Finanzprodukt-Felder

Verwenden Sie die Seite "Finanzprodukt bearbeiten", um ein Finanzprodukt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzprodukt zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzprodukt bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Finanzprodukt angezeigt.

TIPP: Sie können Finanzprodukte auch auf der Seite "Finanzproduktliste" und auf der Seite "Finanzproduktdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Finanzprodukt-Feldern.

Feld	Beschreibung
Finanzprodukt-Profil	
Finanzproduktname	Allgemeiner Name des Finanzprodukts. Beispiele: Oracle Corporation, Anlagefonds X, Gold Saving, Best Mortgage usw.
Kategorie	Kategorie des Finanzprodukts. (Empfohlene Hierarchie: Typ, Kategorie, Klasse, Unterklasse, Finanzprodukt, untergeordnetes Finanzprodukt, ggf. weitere untergeordnete Produkte.)
Typ	Typ des Finanzprodukts. Beispiele: Wachstumsfonds, Sicherheitsfonds.
Klasse	Finanzproduktklasse. Beispiele: Anteile, Anleihen.
Unterklasse	Unterklasse des Finanzprodukts. Beispiele: Technologie, Öl & Gas.
Übergeordnetes Finanzprodukt	Übergeordnetes Finanzprodukt dieses Produkts.
Finanzprodukt-ID	Finanzprodukt-ID, die die Finanzinstitution verwendet, um ein Finanzprodukt in ihrem Finanzprodukt-Hub oder in einer entsprechenden Einheit zu identifizieren.
MDM-Product Hub-ID	Finanzprodukt-ID, die die Finanzindustrie oder ein externes Unternehmen verwendet, um ein Finanzprodukt in einem externen Master Data Management (MDM) Finanzprodukt-Hub zu identifizieren.
Aktueller Preis	Preis des Finanzprodukts. Der Preis kann aus einer externen Quelle wie Marktpreis oder intern aus einer Preisliste stammen.

Feld	Beschreibung
Preisquelle	Quelle der Preisinformation zu dem Finanzprodukt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Aktueller Preis zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Preises für dieses Finanzprodukt (aus der Preisquelle).
Produktkatalog	
Produkt-URL	URL für den Standort des Katalogs dieses Finanzprodukts. Normalerweise ein externes Finanzprodukt und ein URL.
Produktübersicht	Zusammenfassung oder Einführung zu dem Finanzprodukt. Dieses Feld ist auf 16350 Zeichen begrenzt.
Produktkatalog	URL des Finanzproduktkatalogs, der dieses Finanzprodukt enthält. Der URL ist normalerweise ein interner Finanzprodukt-URL.
Finanzproduktübersicht	
Externe ID	Externe Quell-ID der externen Information zu dem Inhaber des Finanzprodukts. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Finanzprodukt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieses Finanzprodukts (aus der externen Quelle).

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Finanzprodukten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Finanzprodukte](#) (auf Seite 612)
- [Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage](#) (auf Seite 614)
- [Verwalten von Finanzprodukten](#) (auf Seite 616)

Finanztransaktionen

Sie verwenden die Seiten "Finanztransaktionen", um jeden Typ von Finanztransaktion für ein spezifisches Finanzkonto anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Finanztransaktionen* sind individuelle Transaktionen eines Finanzkontos für alle Finanzprodukte.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanztransaktionsinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Mit den Finanztransaktions-Datensätzen können Sie bestimmen, für welche Finanzkonten welche Transaktionen in Bezug auf alle Finanzprodukte durchgeführt werden. Diese Informationen bieten eine

vollständige Übersicht über Finanztransaktionen, die nach Finanzkonten geordnet sind. Sie können Finanztransaktions-Datensätze verwenden, um alle Typen von Finanzprodukttransaktionen wie Kaufen, Verkaufen, Transaktionen mit hohem Wert (Big Ticket), Rücknahme, Depot, Auszahlung und alle anderen Instrumente, die Sie für Finanzprodukte definiert haben, zu verfolgen.

Mit Finanztransaktionen können Finanzinstitutionen zusammenfassende Informationen ihrer Middle Office- oder Back Office-Anwendungen zu Kundenfinanzkonten bereitstellen. Diese Informationen bieten Ansichten auf Kunden- oder Haushaltsbasis. Die detaillierten Informationen zu Finanztransaktionen wie Menge, Preise und wichtige Daten (z.B. das Kaufdatum) sind innerhalb von Oracle CRM On Demand verfügbar, wenn Sie die Beziehung zu einem Kunden verwalten.

Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage

Die Finanztransaktion-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanztransaktionen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Finanztransaktionen

Sie können eine Finanztransaktion erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanztransaktionen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Finanztransaktionsfelder](#) (siehe "[Finanztransaktions-Felder](#)" auf Seite 621).

Arbeiten mit Finanztransaktionslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanztransaktionen beschrieben:

Finanztransaktionsliste	Filter
Alle Finanztransaktionen	Alle Finanztransaktionen, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die Finanztransaktion zuständig ist
Zuletzt geänderte Finanztransaktionen	Alle Finanztransaktionen, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit

Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Finanztransaktionen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanztransaktionen werden die Finanztransaktionen angezeigt, die zuletzt geändert wurden, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanztransaktion-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepage personalisieren" verfügt, können Sie Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" möglicherweise zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, was Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanztransaktions-Homepage

- 1 Klicken Sie auf der "Finanztransaktions-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Finanztransaktions-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Finanztransaktionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Finanztransaktions-Felder

Sie verwenden die Seite "Finanztransaktion bearbeiten", um eine Finanztransaktion hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Finanztransaktion zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanztransaktion bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Finanztransaktion angezeigt.

TIPP: Sie können Finanztransaktionen auch auf der Seite "Finanztransaktionsliste" und auf der Seite "Finanztransaktionsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Finanztransaktionsprofil	
Finanzkonto	Das Finanzkonto, dem die Finanztransaktion zugeordnet ist.
Finanzprodukt	Das Finanzprodukt, dem die Finanztransaktion zugeordnet ist.
Transaktionstyp	Der Typ der Finanztransaktion. Beispiele: Kauf, Verkauf, Big Ticket, Rücknahme usw.
Menge	Die Anzahl der Finanzprodukteinheiten für diese Finanztransaktion. Diese Information stammt üblicherweise aus einer externen Quelle.
Transaktions-ID	Die ID der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Transaktionsperiode	Der Zeitraum der Finanztransaktion. Beispiele: Big Tickets für Datum, Monat, Quartal usw.
Transaktionspreis	Der Preis des Finanzprodukts für diese Finanztransaktion. Diese Information stammt üblicherweise aus einer externen Quelle.
Transaktionsdatum/-uhrzeit	Das Datum und die Uhrzeit der Finanztransaktion. Diese Information stammt üblicherweise aus einer externen Quelle.
Wert	Der Wert der Finanztransaktion (d.h. der Preis multipliziert mit der Menge). Diese Information stammt üblicherweise aus einer externen Quelle.
Finanztransaktionsintegration	
Transaktionsquelle	Die Quelle, die Ihre Finanzinstitution verwendet, um eine Finanztransaktion in der Middle Office- oder Back Office-Anwendung zu identifizieren
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Information zu der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Externe Quelle	Die Quelle der externen Information zu der Finanztransaktion, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieser Finanztransaktion (aus der externen Quelle).

10 Versicherung

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Versicherungsinformationen bereit:

- **Ansprüche (auf Seite 628).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungsansprüchen zu verwalten.
- **Deckungskonzepte (siehe "Deckung" auf Seite 635).** Verwenden Sie diese Seiten, um die Grenzbeträge und Risiken zu verwalten, die von einer Versicherungspolice abgedeckt werden.
- **Schäden (auf Seite 639).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Schäden an den Versicherungsobjekten einer Person zu verwalten.
- **Versicherungsobjekte (auf Seite 642).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zum versicherten Eigentum zu verwalten.
- **Beteiligte Parteien (auf Seite 646).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Personen zu verwalten, die am Versicherungsanspruch beteiligt sind.
- **Policen (auf Seite 649).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungspolicen zu verwalten.
- **Versicherungsnehmer (siehe "Policeninhaber" auf Seite 654).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungsnehmern zu verwalten.
- **Broker-Profil (auf Seite 658).** Verwenden Sie diese Seiten zur Verwaltung von Informationen zu Brokern.

Hinweis: Diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Verwalten von Versicherungen

Führen Sie zum Verwalten von Versicherungen folgende Schritte aus:

- [Durchführen der Vertriebskanalplanung](#) (auf Seite 624)
- [Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung](#) (auf Seite 624)
- [Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen](#) (auf Seite 624)
- [Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen](#) (auf Seite 625)
- [Planen von Vertrieb und Budgetierung](#) (auf Seite 625)
- [Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln](#) (auf Seite 626)
- [Verwalten von Serviceanfragen](#) (auf Seite 626)
-

Hinweis: Einige dieser Prozesse werden in Oracle CRM On Demand durchgeführt, andere außerhalb von Oracle CRM On Demand.

Durchführen der Vertriebskanalplanung

Die Vertriebskanalplanung beinhaltet die Entwicklung einer Strategie und Planungsaktivitäten, die vom Channel-Manager für die Kanäle durchgeführt werden, für die er verantwortlich ist.

Führen Sie zur Vertriebskanalplanung folgende Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Geschäftsplan, siehe: [Geschäftsplanung](#) (auf Seite 277).
- 2 Erstellen Sie Zielsetzungen für einen Geschäftsplan, siehe: [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288).
- 3 Verwalten Sie Planfirmen, siehe: [Planfirmen](#) (auf Seite 294).
- 4 Verwalten Sie Planpersonen, siehe: [Planpersonen](#) (auf Seite 298).
- 5 Verwalten Sie Planverkaufsprojekte, siehe: [Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 301).

Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung

Mit der ersten Verlustmeldung geht die Erstellung von Berichten über Kundenansprüche einher, die Informationen über den Anspruch und den Anspruchsteller enthalten. Dieser Bericht beinhaltet die Überprüfung der Deckung, die der Call Center-Agent durchführt. Der Call Center-Agent validiert die Policen- und Deckungsinformationen.

Führen Sie zum Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Validieren Sie die Policen- und Deckungsinformationen, die Sie vom Anspruchsteller erhalten, siehe: [Policen](#) (auf Seite 649).
- 2 Erstellen Sie den Anspruchsdatensatz, siehe: [Ansprüche](#) (auf Seite 628).
- 3 Geben Sie Informationen zu der ersten Verlustmeldung ein, siehe: [Ansprüche](#) (auf Seite 628).

Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen

Das Einrichten von Agent-Broker-Beziehungen beinhaltet die Planung und Durchführung von Marketingkampagnen, die sich an potenzielle Agenten richten, sowie das Einrichten von neuen Agenten.

Führen Sie zum Anwerben neuer Agenten und zum Einrichten von Agent-Broker-Beziehungen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Kampagnendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Kampagnenfelder](#) (auf Seite 173).
- 2 Ordnen Sie potenziellen Agenten eine Kampagne zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Zuordnen von Kampagnen zu Personen](#) (siehe "[Einplanen von Personen für Kampagnen](#)" auf Seite 170).
- 3 Führen Sie die Marketingkampagne aus, siehe: [Arbeiten mit Kampagnen](#) (auf Seite 165).
- 4 Verwalten Sie Anwendungen von Agenten und genehmigen Sie neue Agenten.
- 5 Richten Sie den neuen genehmigten Agenten ein, siehe: [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Partnerfelder](#) (auf Seite 363).

Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen

Das Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen beinhaltet das Kommunizieren mit Agenten und das Überwachen von Agent-Broker-Beziehungen, das Aktualisieren von Informationen zur Agentendemografie, das Überwachen von Zugangsdaten, die Bücherverwaltung usw.

Führen Sie zum Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Aktualisieren Sie die Informationen zu Agenten und Agenturen, siehe: [Aktualisieren der Datensatzdetails](#) (siehe "[Aktualisieren von Datensatzdetails](#)" auf Seite 64).
- 2 Überwachen Sie die Zugangsdaten für Agenten und Agenturen, siehe: [Verwalten von Partnerfirmen](#) (auf Seite 360).
- 3 Verwalten Sie den Geschäftsplan, siehe: [Verwalten von Geschäftsplänen](#) (auf Seite 284).
- 4 Überwachen Sie die Verkaufsprojekte und Serviceanfragen von Agenten und Agenturen, siehe: [Verwalten von Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 245) und [Verwalten von Serviceanfragen](#) (auf Seite 311).

Planen von Vertrieb und Budgetierung

Die Vertriebsplanung einer Versicherung beinhaltet die Vertriebsplanung für das Jahr, das Quartal oder einen anderen Zeitraum sowie das Verwalten von Vertriebsplänen, Vertriebsbudgets, Vertriebsprognosen und Gebieten.

Führen Sie zum Planen von Vertrieb und Budgetierung die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Führen Sie die Vertriebsplanung für das Jahr, das Quartal oder einen anderen Zeitraum aus, siehe: [Geschäftsplanung](#) (auf Seite 277).

- 2 Verwalten Sie die Vertriebsbudgets und die Verkaufsquote, siehe: [Prognosen](#) (auf Seite 262).
- 3 Verwalten Sie die Vertriebsprognosen, siehe: [Prognosen](#) (auf Seite 262).
- 4 Verwalten Sie die Gebiete, siehe: [Gebietsmanagement](#) (siehe "[Gebietsverwaltung](#)" auf Seite 1363).

Verwalten von Serviceanfragen

Das Verwalten von Serviceanfragen beinhaltet das Verarbeiten allgemeiner Fragen und das Lösen einzelner Serviceanfragen von Anfang bis Ende sowie das Auswerten von Serviceproblemen und das Priorisieren von Anfragen.

Führen Sie zum Verwalten von Serviceanfragen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie die Serviceanfrage, siehe: [Serviceanfragen](#) (auf Seite 309).
- 2 Weisen Sie eine Serviceanfrage zu, oder eskalieren Sie diese, siehe: [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 312) oder [Eskalieren von Serviceanfragen](#) (auf Seite 314).
- 3 Arbeiten Sie mit Lösungen für Serviceanfragen, siehe: [Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen](#) (auf Seite 313).
- 4 Schließen Sie die gelöste Serviceanfrage, siehe: [Schließen der gelösten Serviceanfragen](#) (auf Seite 315).

Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln

In Oracle CRM On Demand können Sie Workflow-Regeln verwenden, um anzugeben, dass eine oder mehrere Aktionen automatisch ausgeführt werden müssen, wenn ein angegebenes Ereignis eintritt. Sie können so viele Workflow-Regeln konfigurieren wie Sie in Ihren Geschäftsprozessen implementieren möchten.

Das Producer Success Model (PSM) in Oracle CRM On Demand ist ein Framework, das Workflow-Regeln verwendet, um die Erstellung von Aktivitäten zu automatisieren. Dadurch können Versicherungsvertreter oder Finanzberater ihre Leads verfolgen und regelmäßig Kontakt zu ihren Kunden aufnehmen.

Im Producer Success Model werden die folgenden Begriffe verwendet:

- **Hersteller.** Ein *Hersteller* ist ein Versicherungsvertreter oder Finanzberater.
- **Kunde.** Ein *Kunde* ist eine Person, zu der Ihr Unternehmen eine langfristige Beziehung unterhält, sodass Sie Änderungen in der Situation des Kunden überwachen und Chancen für das Cross-Selling zusätzlicher Produkte an den Kunden ermitteln können. Kunden lassen sich in der Regel auch dahingehend beraten, welche Produkte zu ihren Anforderungen passen.

Das Producer Success Model verwendet Workflow-Regeln, um folgende Aktionen auszuführen:

- Aufgabe erstellen, um den Lead jedes Mal, wenn ein Lead-Datensatz erstellt wird, am nächsten Arbeitstag anzurufen.

- Folgeaufgabe erstellen, wenn ein Hersteller den Wert im Feld "Besuch - Ergebnis" auf der Seite "Aufgabendetails" aktualisiert, nachdem er einen Lead oder einen Kunden angerufen hat.

Die Arten von Anrufen, die Hersteller bei Leads oder Kunden tätigen, umfassen Folgendes:

- **Empfehlungsanrufe.** Anrufe, die Hersteller tätigen müssen, um Folgeaktionen für Leads auszuführen.
- **Geburtstagsanrufe.** Anrufe, die Hersteller bei bestehenden Leads oder Kunden an deren Geburtstag tätigen.
- **Prüfanrufe.** Anrufe, die Hersteller bei Leads oder Kunden tätigen, wenn sechs Monate seit dem letzten Kontakt mit dem Lead vergangen sind.

Ein Hersteller kann das Ergebnis dieser Anrufe im Feld "Besuch - Ergebnis" auf der Seite "Aufgabendetails" erfassen. Das Feld kann folgende Werte enthalten:

- **Keine Antwort.** Der Lead ist nicht erreichbar.
- **In Kontakt bleiben.** Der Lead oder die Person möchte heute kein Gespräch führen. Der Lead möchte jedoch, dass der Hersteller mit ihm in Kontakt bleibt.
- **Als erfolglos geschlossen.** Der Lead möchte heute kein Gespräch führen und möchte nicht wieder kontaktiert werden.
- **Termin.** Der Lead oder Kunde ist für einen Termin bereit.

Je nach dem Ergebnis der Anrufe erstellt der Workflow unterschiedliche Folgeaufgaben. Beispiel: Lautet das Ergebnis des Anrufs "Keine Antwort", erstellt der Workflow eine Aufgabe, um den Lead oder Kunden am nächsten Tag erneut anzurufen. Lautet das Ergebnis "In Kontakt bleiben", erstellt der Workflow eine Aufgabe, um den Lead oder Kunden in sechs Monaten oder eine Woche vor seinem Geburtstag erneut anzurufen, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.

HINWEIS: Das Producer Success Model erfordert die Konfiguration von Workflow-Regeln und -Aktionen. Weitere Informationen finden Sie in der Konfigurationsdokumentation für Oracle On Demand Financial Services Edition.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umzuwandeln:

- 1 Erstellen Sie einen neuen Lead-Datensatz für die Empfehlung.
Eine Workflow-Regel erstellt automatisch eine Aufgabe, um den Lead am nächsten Arbeitstag anzurufen.
- 2 Zeigen Sie die tägliche Anrufliste von Empfehlungsanrufen auf der Seite "Aktivitätsliste" an, und rufen Sie den Lead an. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 136).
- 3 Zeichnen Sie die Informationen zum Anrufergebnis im Feld "Besuch - Ergebnis" auf.
Je nach Anrufergebnis erstellt der Workflow eine bestimmte Folgeaufgabe.
- 4 Planen Sie einen Termin mit dem Lead. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Planen von Terminen](#) (siehe "[Planen von Terminen mit Anderen](#)" auf Seite 155).
- 5 Treffen Sie sich mit dem qualifizierten Lead, und erfassen Sie zusätzliche Informationen.

- 6 Stufen Sie den Lead zu einem Interessenten hoch, indem Sie in der Auswahlliste "Lead-Typ" den Eintrag "Interessent" wählen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Felder für Leads](#) (siehe "[Lead-Felder](#)" auf Seite 192).
- 7 Bieten Sie Produkte an, die die Anforderungen des Interessenten erfüllen, und erstellen Sie ein Verkaufsprojekt, wenn der Kunde interessiert ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Arbeiten mit der Verkaufsprojekt-Homepage](#) (siehe "[Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage](#)" auf Seite 243).
- 8 Führen Sie ein Abschlussgespräch, und verkaufen Sie die Produkte.
- 9 Wenn der Kunde das Produkt erwirbt, stufen Sie die Person zu einem Kunden hoch, indem Sie in der Auswahlliste "Personentyp" den Eintrag "Kunde" wählen.
- 10 Legen Sie auf der Seite "Personendetails" den Wert im Feld "Kontakthäufigkeit" auf "1-2 Mal/Jahr" fest. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387).

Ansprüche

Auf den Seiten "Anspruch" können Sie jeden Anspruchstyp erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ansprüche sind typischerweise die Ansprüche einer Person oder eines Unternehmens, die von einem Versicherungsunternehmen verwaltet werden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Anspruchsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Ansprüche" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Anspruch* ist eine formale, schriftliche Anforderung an ein Versicherungsunternehmen, den Verlust von oder den Schaden an einem versicherten Objekt zu erstatten.

Das Verständnis der Anspruchshistorie eines Kunden einschließlich des aktuellen Anspruchsstatus kann den Vertriebs- und Servicemitarbeitern helfen, mehr Informationen zu diesem wichtigen Aspekt der Beziehung zwischen Versicherer und Kunden zu gewinnen. Darüber hinaus können Versicherungsunternehmen die Anspruchsseiten nutzen, um kritische Informationen bezüglich der ersten Mitteilung über den Verlust schnell aufzuzeichnen und den Anspruch schnell an die zuständigen Mitarbeiter weiterzuleiten.

Der Datensatztyp "Anspruch" unterstützt alle Typen von erster Schadensmeldung wie Kfz-Versicherung, Sachversicherung, allgemeine Haftpflichtversicherung usw. Ein Anspruch kann übergeordnete Ansprüche haben, so dass alle Typen von Anspruchsstrukturen und -hierarchien unterstützt werden, z.B. können Sie Ansprüche Anspruchsgruppen zuordnen.

Sie können die Seite "Anspruchsdetails" verwenden, um Profile und detaillierte Informationen zu einem Anspruch zu identifizieren und zu erfassen. Darüber hinaus können Sie die Seite "Anspruchsdetails" verwenden, um die einem Anspruch untergeordneten Ansprüche und andere zugehörige Informationen zu prüfen wie:

- [Beteiligte Parteien](#) (auf Seite 646)
- [Schäden](#) (auf Seite 639)
- Aktivitäten

Eine Aktivität kann sich auf einen Anspruch beziehen. Sie können alle auf einen Anspruch bezogenen Aktivitäten auf der Seite "Anspruchsdetails" einsehen.

■ Serviceanfragen

Eine Serviceanfrage kann sich auf einen Anspruch beziehen. Sie können alle auf einen Anspruch bezogenen Serviceanfragen auf der Seite "Anspruchsdetails" einsehen.

Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage

Die Ansprüche-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Ansprüchen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt für Sie relevante Informationen an.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Ansprüche-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie zusätzlich Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen von Ansprüchen

Sie können einen Anspruch erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Ansprüche klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Anspruchsfelder](#) (auf Seite 631).

Arbeiten mit Anspruchslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Ansprüche beschrieben.

Anspruchsliste	Filter
Alle Ansprüche	Alle für Sie sichtbaren Ansprüche, egal, wer für den Anspruch verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Ansprüche	Alle Ansprüche, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts für die zuletzt geänderten Ansprüche

Der Abschnitt für die zuletzt geänderten Ansprüche zeigt die zuletzt geänderten Ansprüche, sortiert nach Änderungsdatum. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die Liste zu erweitern. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie der Ansprüche-Homepage Abschnitte hinzufügen können.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Ansprüche-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Ansprüche-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Ansprüche-Homepage freigegeben hat.

So fügen Sie Ihrer Ansprüche-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Ansprüche-Homepage auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Ansprüche-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anspruchsfelder](#) (auf Seite 631)
- [Verwalten von Ansprüchen](#) (auf Seite 630)

Verwalten von Ansprüchen

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen](#) (auf Seite 631)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, beispielsweise durch die Änderung der Namen von Datensatztypen sowie von Feldern und Optionen in Auswahllisten. Daher können die Informationen, die Ihnen angezeigt werden, von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Auch können Sie, je nach der Ihnen zugewiesenen Zugriffsebene, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage](#) (auf Seite 629)
- [Anspruchsfelder](#) (auf Seite 631)

Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen

Um das Verfolgen eines übergeordneten Anspruchs zu ermöglichen, müssen Sie diesen dem Feld "Übergeordneter Anspruch" im Datensatz des untergeordneten Anspruchs hinzufügen.

So verfolgen Sie einen übergeordneten Anspruch

- 1 Wählen Sie den Anspruch aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Ansprüchen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Anspruchsdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Anspruch bearbeiten" das Feld "Übergeordneter Anspruch" und einen Anspruch aus.

Anspruchsfelder

Verwenden Sie die Seite "Anspruch bearbeiten", um einen Anspruch hinzuzufügen oder um die Details eines vorhandenen Anspruchs zu aktualisieren. Auf der Seite "Anspruch bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Anspruch angezeigt.

TIPP: Sie können Ansprüche auch auf der Seite "Anspruchsliste" und auf der Seite "Anspruchsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
------	--------------

Feld	Beschreibung
Anspruchsprofil	
Anspruchsnr.	Die Anspruchskennung.
Geschäftszweig	Die Versicherungsbranche. Beispiele: Fahrzeug, Sachwert, allgemeine Haftpflicht, Arbeitsschutz, Lebensversicherung.
Schadensschlüssel	Der Code für einen bestimmten Schaden. Beispiel: Versicherungsgesellschaften können den Code 100 Autounfällen zuordnen, 200 Diebstahl, etc.
Schadenstyp	Der zu dem Schadenscode gehörende Schadenstyp. Beispiele: Autounfall, Diebstahl, etc.
Berichtsdatum	Das Datum, zu dem die versicherte Person den Schadensanspruch erhoben hat.
Schadensdatum und -zeit	Das Datum des Unfalls oder des Schadenfalls.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Anspruch abgeschlossen wurde.
Ereignisnr.	Die Nummer, die als Kennung für ein Ereignis dient. Versicherungsgesellschaften kategorisieren typischerweise Katastrophen. Beispiele: 1002 steht für den Hurrikan "Ike", 1003 für den Hurrikan "Andrew", etc.
Status	Der Status des Anspruchs. Beispiele: "Schadensmeldung", "Offen", "Geprüft", "Abgeschlossen".
Anspruchdetails	
Schadensart	Der Schadenstyp. Beispiele: Feuer, Diebstahl, Verletzung, Sturm, Überschwemmung, Hagel, Andere.
Schadenskategorie	Die Schadenskategorie. Die meisten Versicherungsgesellschaften kategorisieren Schäden. Beispiele: A: Wohnungen, B: Andere Gebäude, C: Persönliches Eigentum, D: Nutzungsschaden.
Schadensort	Der Ort des Schadensvorfalls. Beispiele: Parkhaus, Einkaufszentrum etc.
Schadensbetrag	Die Schadenssumme, die der Kunde gemeldet hat. Wenn die Gesamtsumme eines Schadens den Haftungsbetrag übersteigt, dann kann es sein, dass der Kunde den Rest begleichen muss.
Haftungsquelle	Die Quelle des Haftungsfalls. Beispiele: Verletzter Angestellter, Eigentum des Angestellten wurde beschädigt, verletzte Privatperson, Privateigentum, Sturz, Fahrzeugschaden.
Haftungsbetrag	Der Betrag, der im Schadensfall zu zahlen ist.
Beziehung zur versicherten Person	Die Beziehung der geschädigten zur versicherten Person. Beispiele: Arbeitgeber, Vorgesetzter, Kollege.

Feld	Beschreibung
Ort der Verletzung	Der Ort, an dem es zur Verletzung kam.
Melddatum der Verletzung (Arbeitsgeber)	Das Datum, zu dem der Arbeitsgeber von der Verletzung des Angestellten erfahren hat.
Melddatum des Anspruchs (Arbeitsgeber)	Das Datum, zu dem der Arbeitsgeber von dem Anspruch des Angestellten erfahren hat.
Anzahl verletzte Personen	Die Anzahl der beim Unfall verletzten Personen. Diese Personengruppe kann Angestellte und andere Personen umfassen.
Anzahl verletzte Angestellte	Die Anzahl der beim Unfall verletzten Angestellten.
Verletzter Körperteil	Der verletzte Körperteil. Beispiele: Hand, Bein, Genick etc.
Verletzungsart	Die Art der Verletzung. Beispiele: Verbrennung, Knochenbruch, Verstauchung, wiederholte Belastungen.
Schlüssel Medizinische Verletzung	Der Code für eine besondere Verletzung. Beispiele: IDC-9, IDC-10.
Arbeitsfähig	Zeigt an, ob der Angestellte trotz seiner Verletzung weiter arbeiten kann.
Mitarbeiterklasse	Eine Angestelltenklasse. Beispiele: Sekretär, Manager etc.
Während der Arbeitszeit verletzt?	Zeigt an, ob die Verletzung während oder außerhalb der Arbeitszeit entstand.
Name des Krankenhauses	Der Name des Hospitals, in dem die Verletzung des Anspruchstellers behandelt wurde.
Todeszeitpunkt	Der Zeitpunkt des Todes der verletzten Person.
Nr. des Berichts der Polizei/des Gerichtsmediziners	Die Berichtsnummer des mit der Schadensforderung eines Angestellten zusammenhängenden Berichts der Polizei/des Gerichtsmediziners.
Anspruchsinformation	
Externe System-ID	Verfolgt die externe Quell-ID der mit diesem Anspruch verbundenen externen Informationen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen beschränkt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über den Anspruch. Beispiele: Ein Anwendungsname, ein Datenbankname, ein Integrationsname etc.
Letzte externe Aktualisierung	Verfolgt das Datum und die Uhrzeit der letzten externen Aktualisierung dieses Anspruchs. Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (durch die externe Quelle).
Anspruchspolice	

Feld	Beschreibung
Police	Die mit diesem Anspruch verbundene Versicherungspolice.
Gemeldet von	Die Bezeichnung der Person, die den Unfall gemeldet hat. Beispiele: Versicherter, Fahrer des versicherten Fahrzeugs, Agent.
Kontaktinformationen Berichterstatte	Die Kontaktinformationen der Person, die den Unfall gemeldet hat.
Bedingungen	Umstände, die am Tag des Unfalls herrschten; dabei kann es sich beispielsweise um das Wetter handeln. Beispiel: <i>An diesem Tag regnete es.</i>
Schuldhaft	Bezeichnet den Schuldigen. Beispiele: "Versicherter Fahrer" oder "Anderer Fahrer".
Polizei/Feuerwehr	Die Polizei- oder Feuerwehrration, in der der Bericht aufgenommen wurde.
Berichtsnr.	Die Nummer des Berichts zu dem Unfall.
Kommentare	Die detaillierte Beschreibung des Anspruchs.
Schadenshergang	Die Beschreibung des Unfalls. Beispiel: Ein Wagen wurde von einem Laster gerammt.
Firma	Die mit diesem Anspruch verbundene Firma.
Adresse	Die Adresse, bei der es zum Anspruch kam. Diese Adresse kann sich von anderen Adressen in Oracle CRM On Demand unterscheiden. Sie ist nicht mit einer Personen- oder Firmenadresse oder der Adresse eines Sachwertes verwandt. Diese Adresse ist erforderlich und nur für diesen Anspruchsdatensatz relevant und geeignet.
Ort	Der Ort, in dem es zum Anspruch kam. Dieser Ort kann sich von allen anderen Orten in Oracle CRM On Demand unterscheiden. Er ist nicht mit einem in einem Personen-, Firmen- oder Sachwertdatensatz vorhandenen Ort verwandt. Der Ortsname ist erforderlich und nur für diesen Anspruchsdatensatz relevant und geeignet.
Bundesstaat	Der Bundesstaat (in Rechtssystemen, die Bundesstaaten verwenden) oder die Provinz (in Rechtssystemen, die Provinzen verwenden; Beispiel: Kanada) in dem es zum Anspruch kam. Beispiele: CA für Kalifornien, ON für Ontario.
PLZ/Postleitzahl	Die Postleitzahl (oder entsprechende Information) des Ortes, an dem es zum Unfall kam.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage](#) (auf Seite 629)
- [Verwalten von Ansprüchen](#) (auf Seite 630)

Deckung

Sie verwenden die Seiten "Deckung", um jeden Typ von Versicherungsdeckung anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Deckungen umfassen typischerweise monetäre Grenzen und Risiken, die durch eine Versicherungspolice für eine Person abgedeckt werden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Deckungsinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Die *Deckung* umfasst die monetären Grenzen und Risiken, die durch eine Versicherungspolice abgedeckt werden. Um Deckungen für die Policen zu verfolgen, fügen Sie sie der Police als Deckung hinzu. Sie können Deckungen verwenden, um alle Arten von Deckung wie Kollision, Körperverletzung, Feuer usw. zu verfolgen. Sie können die Seiten "Deckung" nutzen, um Deckungen zu identifizieren und zu profilieren, indem Sie Deckungsinformationen wie die Art der Deckung, die Grenze pro Schadensfall, die Höchstgrenze, Selbstbeteiligungen usw. erfassen.

Arbeiten mit der Deckung-Homepage

Die Deckung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Deckungsdatensätzen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Deckung-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Deckungsdatensätzen

Sie können einen Deckungsdatensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Deckungen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Deckungsfelder](#) (auf Seite 637).

Arbeiten mit Deckungslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Deckungen beschrieben.

Deckungsliste	Filter
Alle Deckungen	Alle Deckungen, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Deckungen	Alle Deckungen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht,

Deckungsliste	Filter
	sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Deckungen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Deckungen werden die Deckungen angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Deckung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Deckung-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Deckung-Homepage freigegeben hat.

So fügen Sie Ihrer "Deckung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Deckung-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Deckung-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Deckungsfelder](#) (auf Seite 637)
- [Verwalten von Deckungen](#) (auf Seite 637)

Verwalten von Deckungen

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, beispielsweise durch die Änderung der Namen von Datensatztypen sowie von Feldern und Optionen in Auswahllisten. Daher können die Informationen, die Ihnen angezeigt werden, von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Deckung-Homepage](#) (auf Seite 635)
- [Deckungsfelder](#) (auf Seite 637)

Deckungsfelder

Verwenden Sie die Seite "Deckung bearbeiten", um einen Deckungsdatensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Deckungsdatensatz zu aktualisieren. Auf der Seite "Deckung bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Deckungsdatensatz angezeigt.

TIPP: Sie können einen Deckungsdatensatz auch auf der Seite "Deckungsliste" und auf der Seite "Deckungsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Deckungsprofil	
Deckungsname	Eindeutiger Name der Deckung.
Police	Die mit dieser Deckung verknüpfte Police.

Feld	Beschreibung
Deckung	Typ der Deckung, die der Kunde mit der Police erworben hat, um seine Haftung abzudecken. Beispiele für Deckungen: Kollision, Vollkasko, Körperverletzung, Heilkosten.
Deckungsstatus	Status der Deckung, beispielsweise Offen stehend, Offen und Abgeschlossen.
Versicherungsobjekt	Versicherungsobjekt, der mit dem Deckungsdatensatz verknüpft ist.
Individuelles Limit	Grenze für eine einzelne Deckung. Beispiel: Der Höchstbetrag, der für einen Kollisionsschaden gezahlt wird, beträgt \$100.000.
Gesamtlimit	Der Höchstbetrag, der ausgezahlt werden kann. Beispiel: Wenn ein Versicherter an einer Kollision von zwei Fahrzeugen beteiligt ist, könnte der Höchstbetrag, der im Rahmen der Kollisionsdeckung für beide Fahrzeuge gezahlt wird, auf \$300.000 begrenzt sein.
Deckungsprodukt	Das mit dieser Deckung verknüpfte Versicherungsprodukt.
Deckungsdetail	
Selbstbeteiligung	Der Betrag, den der Kunde zahlen muss, bevor das Versicherungsunternehmen zahlt. (Der <i>Selbstbehalt</i> wird in einigen Ländern wie Großbritannien und Irland als <i>Excess</i> bezeichnet.)
Start	Datum, ab dem die Deckung in Kraft ist.
Ende	Datum, an dem die Deckung endet.
Versicherter Betrag	Der Betrag, der versichert ist.
Deckungsintegration	
Externe System-ID	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Informationen zur Deckung. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Information zum Deckungsdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Letzte externe Aktualisierung	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (aus der externen Quelle).

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Deckung-Homepage](#) (auf Seite 635)
- [Verwalten von Deckungen](#) (auf Seite 637)

Schäden

Verwenden Sie die Seiten "Schaden", um die Schadensinformationen, wie Schadensbeschreibung und Schadenshöhe, zu identifizieren und zu erfassen. Ein *Schaden* ist eine Beeinträchtigung von Sachwerten, die einen Wertverlust zur Folge hat. Schäden werden in Versicherungsansprüchen verwendet, um Schäden an Sachwerten zu verfolgen, die mit einer Police abgedeckt ist.

HINWEIS: HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Schadensinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Schaden-Homepage

Die Schaden-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Schäden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Schaden-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Schadensdatensätzen

Sie können einen Schadensdatensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Schäden klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Schadensfelder](#) (auf Seite 641).

Arbeiten mit Schadenslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Schäden beschrieben.

Schadensliste	Filter
Alle Schäden	Alle Schäden, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen für den Schadensdatensatz.
Zuletzt geänderte Schäden	Alle Schäden, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit

Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Schäden

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Schäden werden die Finanzkonten angezeigt, die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Schaden-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Schaden-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Schaden-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Schaden-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer "Schaden-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Schaden-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Schaden-Homepage" die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Schadensinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Schadensfelder](#) (auf Seite 641)
- [Verwalten von Schäden](#) (auf Seite 640)

Verwalten von Schäden

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern.

Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen zu Schäden finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Schaden-Homepage](#) (auf Seite 639)
- [Schadensfelder](#) (auf Seite 641)

Schadensfelder

Verwenden Sie die Seite "Schaden bearbeiten", um einen Schadensdatensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Schadensdatensatz zu aktualisieren. Auf der Seite "Schaden bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Schadensdatensatz angezeigt.

TIPP: Sie können Schadensdatensätze auch auf der Seite "Schadensliste" und auf der Seite "Schadensdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schadensprofil	
Anspruch	Anspruch, der mit dem Schadensdatensatz verknüpft ist.
Versicherungsobjekt	Versicherter Sachwert, der mit dem Schadensdatensatz verknüpft ist.
Schadensname	Eindeutiger Name des Schadens. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Schadenseigenschaft enbeschreibung	Beschreibung des beschädigten Sachwertes, beispielsweise ein Fahrzeug der Marke BMW. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Schadensbeschreibu ng	Beschreibung des Schadens, beispielsweise <i>beschädigter Frontscheinwerfer rechts</i> . Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Eigenschaften-Nr.	Nummer des Sachwertes, beispielsweise Sachwert 1, Sachwert 2 usw. Wenn eine Police beispielsweise über drei Fahrzeuge läuft, können Sie die Fahrzeuge wie folgt nummerieren: 1 ist ein Toyota Corolla, 2 ist ein Mazda Miata, 3 ist ein Hyundai Pony.

Feld	Beschreibung
Schadenseigenschaft entyp	Typ des Sachwertes wie Motorrad, Wohnmobil, Pkw, Haus usw.
Schätzbetrag	Schätzung des Betrags des Schadens an dem versicherten Sachwert.
Schadensintegration	
Externe System-ID	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Informationen zum Schadensdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Information zum Schadensdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Letzte externe Aktualisierung	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (aus der externen Quelle).

Verwandte Themen

Weitere Informationen zu Schäden finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Schaden-Homepage](#) (auf Seite 639)
- [Verwalten von Schäden](#) (auf Seite 640)

Versicherungsobjekte

Sie verwenden die Seiten "Versicherungsobjekte", um Versicherungsobjekt-Konten anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Ein Versicherungsobjekt-Datensatz ermöglicht die Gruppierung von Personen und das Rollup der zugehörigen Informationen aus den Personen, die mit dem Versicherungsobjekt verknüpft sind.

Ein *Versicherungsobjekt* ist eine materielle Anlage, auf die eine Person oder ein Geschäftseigentümer einen Rechtsanspruch hat. Der Eigentümer schließt die Versicherungspolice ab, um die physische Anlage gegen Verlust durch Diebstahl, Feuer und andere Gefahren zu versichern. Dieser Begriff (Versicherungsobjekte) wird auch im Zusammenhang mit Ansprüchen verwendet. Der Eigentümer kann angeben, welches Versicherungsobjekt bei einem Vorfall beschädigt wurde. Sie können den Versicherungsobjekt-Datensatz verwenden, um alle Typen von Versicherungsobjekten wie Fahrzeuge, Boote, Schmuck, Häuser usw. zu verfolgen.

Sie können die Seiten "Versicherungsobjekt" verwenden, um ein Versicherungsobjekt zu identifizieren und zu profilieren, indem Sie Informationen wie Hersteller, Modell, Baujahr, Lizenznummer usw. erfassen. Sie können die Seiten "Versicherungsobjekt" auch verwenden, um andere zugehörige Informationen zu prüfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Deckungen](#) (siehe "[Deckung](#)" auf Seite 635) und [Schäden](#) (auf Seite 639).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu Versicherungsobjekten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Versicherungsobjekte" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage

Die Versicherungsobjekt-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Versicherungsobjekten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Versicherungsobjekt-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Versicherungsobjekt-Datensätzen

Sie können einen Versicherungsobjekt-Datensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Versicherungsobjektfelder](#) (siehe "[Versicherungsobjekte-Felder](#)" auf Seite 645).

Arbeiten mit Versicherungsobjektlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die für Versicherungsobjekte verfügbaren Standardlisten beschrieben.

Versicherungsobjektliste	Filter
Alle Versicherungsobjekte	Alle Versicherungsobjekte, die Sie anzeigen können
Zuletzt geänderte Versicherungsobjekte	Alle Versicherungsobjekte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte werden die Versicherungsobjekte angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Versicherungsobjekt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Versicherungsobjekt-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Versicherungsobjekten

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Versicherungsobjekte-Felder

Sie verwenden die Seite "Versicherungsobjekt bearbeiten", um einen Versicherungsobjekt-Datensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Versicherungsobjekt zu aktualisieren. Auf der Seite "Versicherungsobjekt bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Versicherungsobjekt angezeigt

TIPP: Sie können Versicherungsobjekte auch auf der Seite "Versicherungsobjektliste" und auf der Seite "Versicherungsobjektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Objektprofil	
Police	Die Police, die mit dem Versicherungsobjekt verknüpft ist.
Reihenfolge	Nummer des Versicherungsobjekts. Beispiel: Wenn Sie drei Fahrzeuge unter einer Police versichern, könnte Nummer 1 für ein Fahrzeug der Marke Toyota Corolla, 2 für ein Fahrzeug der Marke Mazda Miata und 3 für ein Fahrzeug der Marke Hyundai stehen.
Typ	Typ des Versicherungsobjekts, beispielsweise Motorrad, Wohnmobil, Pkw, Haus usw.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Versicherungsobjekts. Dieses Feld ist auf 16350 Zeichen begrenzt.
Betrag	Versicherungsbetrag eines Versicherungsobjekts.
Objektintegration	
Externe ID	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Information zu dem Anspruch. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieses Versicherungsobjekts (aus der externen Quelle).
Externe Quelle	Die Quelle der externen Information zu dem Versicherungsobjekt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID des externen Systems. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Beteiligte Parteien

Sie verwenden die Seiten "Beteiligte Parteien", um jeden Typ von beteiligter Partei anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Die beteiligte Partei verfolgt die Beziehung zwischen Personen und Ansprüchen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu beteiligten Parteien nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Eine *beteiligte Partei* ist in der Regel eine Person, die im Falle eines Versicherungsanspruchs beteiligt ist. Jeder Person kann diesbezüglich eine bestimmte Rolle zugeordnet werden. Sie können auf der Registerkarte "Beteiligte Parteien" die Beziehungen zwischen Personen und Ansprüchen verfolgen. Einige Beispiele für Rollen von Personen im Zusammenhang mit einem Anspruch sind "Anspruchssteller", "versicherter Fahrer" und "Anwalt". Auf den Seiten "Beteiligte Parteien" können Sie eine beteiligte Partei identifizieren und profilieren.

Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage

Die Beteiligte-Parteien-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von beteiligten Parteien.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Beteiligte Parteien-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen von Datensätzen für beteiligte Parteien

Sie können einen Datensatz für beteiligte Parteien erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte beteiligte Parteien klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für beteiligte Parteien](#) (auf Seite 648).

Arbeiten mit Listen der beteiligten Parteien

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten beschrieben.

Liste Beteiligte Parteien	Filter
Alle beteiligten Parteien	Alle beteiligten Parteien, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die beteiligte Partei verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte beteiligte Parteien	Alle beteiligten Parteien mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten beteiligten Parteien

Im Abschnitt für zuletzt geänderte beteiligte Parteien werden die beteiligten Parteien angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie der "Beteiligte Parteien-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Beteiligte Parteien-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Beteiligte Parteien-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von beteiligten Parteien

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Felder für beteiligte Parteien

Verwenden Sie die Seite "Beteiligte Partei bearbeiten", um eine beteiligte Partei hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen beteiligten Partei zu aktualisieren. Auf der Seite "Beteiligte Partei bearbeiten" werden sämtliche Felder zu einer beteiligten Partei angezeigt.

TIPP: Sie können eine beteiligte Partei auch auf der Seite "Liste Beteiligte Parteien" und auf der Seite "Details Beteiligte Partei" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern für beteiligte Parteien.

Feld	Beschreibung
Profil Beteiligte Partei	
Anspruch	Der mit dieser beteiligten Partei verknüpfte Anspruch.
Person	Der Name der Kontaktperson für den Anspruch.
Name Beteiligte Parteien	Der eindeutige Name der beteiligten Partei.
Rolle	Die Rolle der in den Ansprüchen genannten Person. Beispiele: "gegnerischer Anspruchssteller", "Anspruchssteller", "Zeuge", "Anwalt" und "versicherter Ehepartner".
Rolle beim Unfall	Die Rolle der beteiligten Partei beim Unfall. Beispiele: "Fahrer", "Insasse" und "Fußgänger".
Standort	Der Standort des Anspruchsstellers zum Zeitpunkt des Unfalls. Beispiele: "in beteiligtem Fahrzeug", "in nicht beteiligtem Fahrzeug" und "Fußgänger".
Details Beteiligte Partei	
Verletzung - Zusammenfassung	Die Zusammenfassung der Verletzung der beteiligten Parteien. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Beschreibung der Verletzung	Die ausführliche Beschreibung der Verletzung der beteiligten Parteien. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Integration Beteiligte Parteien	
Externe System-ID	Verfolgt die externe Quellen-ID der externen Informationen über die beteiligten Parteien. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über die beteiligten Parteien. Beispiel: ein Anwendungsname, ein Datenbankname, ein Integrationsname usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Informationen über die beteiligten Parteien.
Letzte externe Aktualisierung	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung (aus der externen Quelle) der Daten zu dieser beteiligten Partei.

Policen

Sie verwenden die Seiten "Policen", um jeden Typ von Versicherungspolice anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Policen sind im Allgemeinen Policen einer Person oder eines Unternehmens, die das Versicherungsunternehmen verwaltet, können jedoch auch alle Policen einer Person oder eines Unternehmens verfolgen, einschließlich Policen bei anderen Versicherungsunternehmen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Policeninformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte möglicherweise aus Ihrem Setup entfernt.

Eine *Police* ist eine schriftliche Vereinbarung zwischen dem Versicherer und dem Policeninhaber. Damit verpflichtet sich der Versicherer, die Versicherungsleistung bei Eintreten eines Versicherungsfalls zu erbringen, und der Policeninhaber verpflichtet sich, die Prämie zu zahlen. Policen bieten eine Struktur, mit der Versicherer Beziehungen zu Personen und Geschäftsbeziehungen verwalten können.

Mit dem Datensatztyp "Police" können Versicherer von policenorientierten Beziehungen zu kunden- und haushaltsorientierten Beziehungen wechseln, mit Zugriff auf Policeninformationen auf höchster Ebene. Die Policeninformationen, z.B. Typ, Status und Gültigkeitsdatum innerhalb von Oracle CRM On Demand, unterstützen Tätigkeiten von kunden- und haushaltsorientierten Beziehungen wie Aktivitäten, Ansprüche und Kalender. Sie können den Datensatztyp "Police" verwenden, um alle Typen von Policen wie Kfz-, Sach-, allgemeine Haftpflichtversicherung und andere Typen von Policen zu verfolgen. Policen können Policen übergeordnet sein. Daher werden alle Policenstrukturen und -hierarchien unterstützt. Diese Hierarchien unterstützen das Gruppieren von Policen in Policengruppen und bieten die nötige Flexibilität, um jede erforderliche Policenstruktur zu aktivieren.

Profilinformationen und zugehörige Informationen zu Policen

Sie verwenden die Seiten "Police", um das Profil und detaillierte Informationen zu einer Police zu identifizieren und zu erfassen. Sie können die Seiten "Police" auch verwenden, um Unterpolicen oder andere zugehörige Informationen zu einer Police zu überprüfen wie:

- [Policeninhaber](#) (auf Seite 654)
- [Ansprüche](#) (auf Seite 628)
- [Versicherungsobjekte](#) (auf Seite 642)
- [Deckung](#) (auf Seite 635)
- **Aktivitäten.** Eine Aktivität kann sich auf eine Police beziehen. Auf der Policen-Homepage können Sie Aktivitäten anzeigen, die sich auf eine Police beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit der Policen-Homepage](#) (auf Seite 650).
- **Serviceanfragen.** Eine Serviceanfrage kann sich auf eine Police beziehen. Auf der "Policen-Homepage" können Sie Serviceanfragen anzeigen, die sich auf eine Police beziehen. Weitere Informationen zu Serviceanfragen finden Sie unter [Serviceanfragen](#) (auf Seite 309).

Arbeiten mit der Policen-Homepage

Die Policen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Policen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Policen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Policen

Sie können eine Police erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Policen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Policenfelder](#) (auf Seite 652).

Arbeiten mit Policenlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Policen beschrieben.

Policenliste	Filter
Alle Policen	Alle Policen, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Datensatz zuständig ist
Zuletzt geänderte Policen	Alle Policen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Policenliste	Filter
Meine Policen	Policen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Policen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Policen" werden die Policen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Policen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Policen-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Abschnitte zu Ihrer Policen-Homepage hinzufügen.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policen-Homepage

- 1 Klicken Sie auf der "Policen-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Policen-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Policen

Führen Sie zum Verwalten von Policen die folgende Aufgabe aus: [Übergeordnete Policen verfolgen](#) (siehe ["Verfolgen von übergeordneten Policen"](#) auf Seite 652).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)

- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 101)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verfolgen von übergeordneten Policen

Um die übergeordnete Police einer Police verfolgen zu können, fügen Sie die übergeordnete Police dem Feld "Übergeordnete Police" der untergeordneten Police hinzu.

So verfolgen Sie eine übergeordnete Police

- 1 Wählen Sie eine Police aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Policen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Policendetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Police bearbeiten" das Feld "Übergeordnete Police" und dann eine Police aus.

Policenfelder

Verwenden Sie die Seite "Police bearbeiten", um eine Police hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Police zu aktualisieren. Auf der Seite "Police bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Police angezeigt.

Sie können den Policendatensatz auch auf der Seite "Policenliste" und auf der Seite "Policendetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

TIPP: Sie können Polichenhierarchien festlegen, in denen eine Police einer anderen Police untergeordnet ist, indem Sie eine übergeordnete Police innerhalb eines Policendatensatzes wählen. Informationen zum Verfolgen von übergeordneten Policen finden Sie unter [Übergeordnete Policen verfolgen](#) (siehe "[Verfolgen von übergeordneten Policen](#)" auf Seite 652).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Policenfeldern.

Feld	Beschreibung
Policenprofil	
Policennr.	Die Policennummer, die normalerweise vom Policensystem generiert wird.
Policentyp	Der Typ der Police, z.B. "Kfz", "Sachversicherung", "Haftpflicht", "Berufsunfallversicherung", "Lebensversicherung".
Status	Der Policenstatus, z.B. "neues Geschäft", "wirksam", "offen stehend", "beendet", "Erneuerung" oder "Angebot".
Substatus	Der Substatus der Police, z.B. "nicht weitergeleitet", "Überprüfung", "storniert" oder "abgelaufen".
Gültigkeitsdatum	Das Datum, ab dem die Police gültig ist.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Police abläuft.
Stornierungsdatum	Das Datum, an dem die Police storniert wurde.
Tarifregion	Der Tarif, der in einer bestimmten Region für eine Police angewendet werden kann.
Tarifplan	Der Tarifplan für diese Police. Jedes Versicherungsunternehmen kann unterschiedliche Tarifstufen für eine Police anbieten. Beispielwerte sind 01, 02, 03 usw.
Übergeordnete Police	Der Verweis auf eine andere übergeordnete Police.
Policenintegration	
Externe System-ID	Verfolgt die externe Quellen-ID der externen Informationen über die Police. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Informationen über die Police. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten zu dieser Police aus der externen Quelle.
Policenagent	
Hauptagentur	Die Hauptagentur, die die Police initiiert hat.

Feld	Beschreibung
Hauptagent	Der Hauptagent, der die Police betreut.
Referenzquelle	Die Referenzquelle, z.B. "Internet", "Direktmailing", "Anzeige in Zeitschrift" und "Kundenreferenz".
Versicherer-Code	Der Code für den Produzenten, der der Versicherungsgesellschaft diese Police zugeführt hat.
Versicherungssumme	Der Betrag, der auf der Versicherungspolice zur Zahlung im Todesfall oder bei Versicherungsablauf angegeben ist.
Gesamtprämie	Die Gesamtprämie für diese Police.
Fakturierungsstatus	Der Status der Fakturierung der Police, z.B. "fakturiert", "künftige Laufzeit" oder "bezahlt".
Rechnung - Fälligkeitsdatum	Das Datum, an dem die Rechnung für die Police fällig ist.
Begriff	Die Laufzeit der Police, z.B. 1 Jahr, 2 Jahre usw.
Police - Zahlungsweise	Die Methode, die der Kunde für die Bezahlung der Police wählt, z.B. "Barzahlung", "belastet", "Scheck" oder "elektronische Banküberweisung".

Policeninhaber

Auf den Seiten "Policeninhaber" können Sie jede Art von Policeninhabern erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ein *Policeninhaber* ist typischerweise die Person, der die vom Versicherungsunternehmen verwaltete Police gehört.

Mit einem Policeninhaber-Datensatz wird die Beziehung zwischen Personen und Policen verfolgt. Damit werden alle Rollentypen erfasst, die die Person im Zusammenhang mit einer Police innehaben kann. Beispielrollen sind "Versicherungsnehmer", "primärer Fahrer", "Begünstigter" usw. Falls erforderlich, können Sie weitere Rollen erstellen. Informationen zum Einrichten von Feldern und Feldwerten finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Policeninhaberinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Policeninhaber" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage

Die Policeninhaber-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Policeninhabern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Policeninhaber-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Abschnitte der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen von Policeninhabern

Sie können einen Policeninhaber erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Policeninhaber klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Policeninhabfelder](#) (auf Seite 657).

Arbeiten mit Policeninhaberlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Policeninhaber beschrieben.

Policeninhaberliste	Filter
Alle Policeninhaber	Alle Policeninhaber, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Policeninhaber verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Policeninhaber	Alle Policeninhaber, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Policeninhabern

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Policeninhaber werden die Policeninhaber angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policeninhaber-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Policeninhaber-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Policeninhaber-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie der "Policeninhaber-Homepage" Abschnitte hinzugefügt werden.

So fügen Sie der "Policeninhaber-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1** Klicken Sie auf der "Policeninhaber-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2** Klicken Sie auf der Layoutseite der Policeninhaber-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3** Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Policeninhabern](#) (auf Seite 656)
- [Policeninhaberbilder](#) (auf Seite 657)

Verwalten von Policeninhabern

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage](#) (auf Seite 655)

■ [Policeninhaberfelder](#) (auf Seite 657)

Policeninhaberfelder

Verwenden Sie die Seite "Policeninhaber bearbeiten", um einen Policeninhaber hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Policeninhaber zu aktualisieren. Auf der Seite "Policeninhaber bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Policeninhaber angezeigt.

TIPP: Sie können die Policeninhaberinformationen auch auf der Seite "Policeninhaberliste" und auf der Seite "Policeninhaberdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Policeninhaberprofil	
Police	Die mit diesem Policeninhaber verknüpfte Police.
Person Inhaber	Der Name der Kontaktperson für die Police.
Name Policeninhaber	Der eindeutige Name des Policeninhabers.
Rolle	Die Rolle der Person in dieser Police. Beispielrollen sind "Versicherungsnehmer", "primärer Fahrer" und "Begünstigter".
Versicherungstyp	Der Versicherungstyp der einzelnen in der Police genannten Personen, z.B. "primär" oder "sekundär".
Prozentsatz	Der Prozentsatz der Police, der dem Policeninhaber gehört. Bei einer Lebensversicherungspolice beispielsweise kann der Kunde den Policenwert basierend auf diesem Prozentsatz erhalten.
Policeninhaberintegration	
Externe System-ID	Die externe Quellen-ID der externen Informationen über den Policeninhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über den Policeninhaber. Beispiel: ein Anwendungsname, ein Datenbankname, ein Integrationsname usw. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Informationen über den Policeninhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten zu diesem Policeninhaber (aus der externen Quelle).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage](#) (auf Seite 655)

Broker-Profil

Die Registerkarte "Broker-Profil" repräsentiert Versicherungs-Broker, die Versicherungsprodukte verkaufen oder betreuen. Normalerweise trifft sich der Channel-Manager jedes Jahr mit den jeweiligen Brokern und erstellt ein neues Broker-Profil für das Jahr. Im Broker-Profil werden demografische Informationen zu einem Broker für ein bestimmtes Jahr erfasst.

Auf den Broker-Profil-Seiten in Oracle CRM On Demand können Sie demografische Informationen zu dem Partner, wie z.B. Name des Brokers, Adresse, Telefonnummern, Faxnummer, Website, Umsatz, Beschreibung des Geschäfts usw., erfassen. Das Broker-Profil ist ein untergeordnetes Element von Partner. Weitere Informationen zu Partnern finden Sie unter [Partner](#) (auf Seite 358).

Arbeiten mit der Broker-Profile-Homepage

Die Broker-Profile-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Broker-Profilen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Broker-Profile-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen eines Broker-Profiles

Sie können ein Broker-Profil erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geändertes Broker-Profil" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Felder für Broker-Profil](#) (auf Seite 660).

Arbeiten mit Broker-Profile-Listen

Der Abschnitt "Broker-Profile-Listen" besteht aus mehreren Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Broker-Profile beschrieben.

Broker-Profile-Liste	Beschreibung
Alle Broker-Profile	In dieser Liste werden alle Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer für die Liste verantwortlich ist. Broker-Profile werden nicht gefiltert.
Zuletzt geänderte Broker-Profile	Filtert alle Broker-Profile, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Alle nationalen Broker-Profile	Filtert alle Broker-Profile. Dabei ist "Untergeordneter Vertriebskanal" auf "National" gesetzt.
Meine Broker-Profile	Filtert Broker-Profile mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Broker-Profile"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Broker-Profile" werden die Broker-Profile angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind und die zuletzt geändert wurden. Um die Liste zu erweitern, klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen".

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Broker-Profile-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Broker-Profile-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Broker-Profile-Listen
- Meine zuletzt geänderten Broker-Profile
- Meine Broker-Profile
- Alle nationalen Broker-Profile.

So fügen Sie der Broker-Profile-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Broker-Profile-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout der Broker-Profile-Homepage" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Broker-Profilen

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Felder für Broker-Profil

Auf der Seite "Broker-Profil bearbeiten" können Sie ein Broker-Profil hinzufügen oder Details für ein vorhandenes Broker-Profil aktualisieren. Auf der Seite "Broker-Profil bearbeiten" werden alle Felder für ein Broker-Profil angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardangaben abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
------	--------------

Feld	Beschreibung
Demografische Informationen	
Name Broker-Profil	Der Name des Broker-Profils. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Partner	Der Name des Brokers mit diesem Profil.
Untergeordneter Vertriebskanal	Die Beschreibung der Broker-Abdeckung. Zu den Optionen gehören: "Global", "Lokal", "National", "Regional" und "Großhändler".
Segmentierung	Die Beschreibung der Broker-Segmentierung. Zu den Optionen gehören: "Geschäftlich", "Wachstum" und "Einzelhandel".
Broker-Profil - Jahr	Das Jahr, in dem ein Broker-Profil gültig ist.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Brokers.
Faxnummer	Die Faxnummer für den Broker.
Website	Die URL-Adresse für den Broker
Erstellt	Der Name der Person, die das Broker-Profil erstellt hat, gefolgt vom Datum. Dieser Name wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Geändert	Der Name der Person, die das Broker-Profil zuletzt aktualisiert hat, gefolgt vom Datum der Aktualisierung. Dieser Name wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Land	Das Land, in dem der Broker seinen Sitz hat.
Adresszeile 1	Die Adresse des Broker-Standorts.
Adresszeile 2	Die Adresse des Broker-Standorts.
Ort	Die Stadt, in der der Broker seinen Sitz hat.
Region	Der Bundesstaat (in Rechtssystemen, die Bundesstaaten verwenden; Beispiel: USA) oder die Provinz (in Rechtssystemen, die Provinzen verwenden; Beispiel: Kanada), in dem der Broker seinen Sitz hat. Beispiele: <i>CA</i> für Kalifornien, <i>ON</i> für Ontario.
PLZ	Die Postleitzahl (oder entsprechende Information) des Ortes, in dem der Broker seinen Sitz hat.
Sonstiges	

Feld	Beschreibung
Übersicht Unternehmen	Übersicht Broker.
Unternehmen - Vergangenes und zukünftiges Wachstum	Die Beschreibung der Broker-Historie und des zukünftigen Wachstums
Gebiet/Regionale Struktur	Die Beschreibung des Brokergebiets und der regionalen Struktur

11 Automotive

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensätze mit Automotive-Informationen bereit:

- **Fahrzeuge.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Verkaufs- und Servicehistorie von Fahrzeugen zu verfolgen.
- **Händler.** Verwenden Sie diese Seiten, um Händlerinformationen zu verwalten.

Hinweis: Diese Datensatztypen sind nur mit Oracle CRM On Demand Automotive Edition verfügbar.

Händler

Verwenden Sie die Homepages für Händler, um Händlerdatensätze zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Händlerinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Händler" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Händler-Homepage

Die Händler-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Händlern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Händler-Homepage" anpassen. Wenn die Benutzerrolle außerdem die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und von ihr entfernen.

Erstellen eines Händlers

Sie können einen Händler erstellen, indem Sie im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Händler" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Händlerfelder](#) (auf Seite 666).

Arbeiten mit Händlerlisten

Der Abschnitt "Händlerliste" besteht aus mehreren Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Händler beschrieben.

Händlerliste	Filter
Alle Händler	Alle Händler, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Händler zuständig ist.
Meine Händler	Händler mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Zuletzt geänderte Händler	Alle Händler, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Händler

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Händler" werden die Händler aufgelistet, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Anzeigen von händlerbezogenen Verkaufsprojekten

Im Abschnitt "Händlerbezogene Verkaufsprojekte" werden die Ihnen zugewiesenen Spitzenverkaufsprojekte angezeigt.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste der händlerbezogenen Verkaufsprojekte einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Händler-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" beinhaltet, können Sie der "Händler-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Händler
- Zuletzt geänderte Händler
- Meine zuletzt erstellten Händler
- Meine zuletzt geänderten Händler
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf der "Händler-Homepage" zur Ansicht zur Verfügung stellen)

So fügen Sie der "Händler-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Händler-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Händler-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Händlern finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Händlerfelder](#) (auf Seite 666)
- [Verwalten von Händlern](#) (auf Seite 665)

Verwalten von Händlern

Führen Sie zum Verwalten von Händlern die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 92)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)
- [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten](#) (auf Seite 133)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Händlern finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Händler](#) (auf Seite 663)

- [Händlerfelder](#) (auf Seite 666)
- [Arbeiten mit der Händler-Homepage](#) (auf Seite 663)
- [Berichte](#) (auf Seite 765)

Händlerfelder

Verwenden Sie die Seite "Händler bearbeiten", um einen Händler hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Händler zu aktualisieren. Auf der Seite "Händler bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Händler angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Händler	
Name	Der Name des Fahrzeughändlers. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Telefonnr.	Die Telefonnummer des Händlers.
Händlertyp	Der Händlertyp, beispielsweise "LKW-Händler". Auf 20 Zeichen begrenzt.
Website	Die Website des Händlers. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Rechnungsadresse 1, 2, 3	Die Rechnungsadresse des Händlers
Rechnungsadresse - Ort	Keine
Rechnungsadresse - Land	Das in der Rechnungsadresse des Händlers angegebene Land. Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Rechnungsadresse - Postfach/Sortierungscode	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Rechnungsadresse - Region	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrbezirk", "Teil des Gebiets", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).

Feld	Beschreibung
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten.
Rechnungsadresse - PLZ	Keine
Versandadresse 1, 2, 3	Die Versandadresse des Händlers. Weitere Informationen über die Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Versandadresse - Ort	Keine
Versandadresse - Land	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Versandadresse - Postfach/Sortierungscode	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Versandadresse - Region	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrbezirk", "Teil des Gebiets", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Versandadresse - US-Bundesstaat	Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten.
Versandadresse - PLZ	Keine
E-Mail	Die Kontakt-E-Mail-Adresse des Händlers. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Zusätzliche Informationen	
Status	Der Status des Händlers, beispielsweise "Aktiv".
Übergeordneter Händler	Der übergeordnete Händler des aktuellen Händlerdatensatzes.
Währung	Die landesübliche Währung.

Feld	Beschreibung
Rang	Der Rang eines Händlers im Verhältnis zu anderen Händlern, in der Regel zu Vertriebs- oder Servicezwecken. Auf 22 Zeichen begrenzt.
Verantwortlicher	<p>In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p>
URL	Die Internetadresse des Händlers (URL). Auf 100 Zeichen begrenzt.
Übergeordnete Website	Die übergeordnete Website des Händlers. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Phase	Die Phase des Bewerbungs- und Vertragsprozesses für den Händler. Standardwerte: Aktiv, Bewerbung ausstehend, Kandidat und Vertrag ausstehend.
Geändert von	Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung des Datensatzes. Wird von Oracle CRM On Demand automatisch generiert.

Benutzerdefinierte Felder

HINWEIS: Unternehmensadministratoren, deren Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können in der Regel benutzerdefinierte Felder erstellen.

Jedes benutzerdefinierte Feld, das in einem Anlagendatensatz erstellt wurde, wird auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt. Allerdings wird ein benutzerdefinierte Feld, das in einem Händlerdatensatz erstellt wurde, nicht automatisch im Firmendatensatz angezeigt.

Wenn Sie ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht anzeigen möchten, kann Ihr Unternehmensadministrator das benutzerdefinierte Feld im Firmendatensatz erstellen, damit es sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht sichtbar wird.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld nicht sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das firmenspezifische benutzerdefinierte Feld für den Firmendatensatz erstellen und das benutzerdefinierte Feld somit nur in der Firmenansicht sichtbar machen.

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Feldern finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Felder](#) (auf Seite 1171).

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Händlerinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Händler](#) (auf Seite 663)
- [Arbeiten mit der Händler-Homepage](#) (auf Seite 663)

■ [Verwalten von Händlern](#) (auf Seite 665)

Fahrzeuge

Verwenden Sie die Fahrzeugseiten, um Fahrzeuge zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Fahrzeuginformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Fahrzeuge" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage

Die Fahrzeug-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Fahrzeugen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Fahrzeug-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Fahrzeugs

Sie können ein Fahrzeug erstellen, indem Sie im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Fahrzeuge" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40) und [Fahrzeugfelder](#) (auf Seite 678).

Arbeiten mit Fahrzeuglisten

Der Abschnitt "Fahrzeugliste" besteht aus mehreren Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Fahrzeuge beschrieben.

Fahrzeugliste	Filter
Alle Fahrzeuge	Alle Fahrzeuge, sortiert nach Fahrgestellnummer
Alle kürzlich geänderten Fahrzeuge	Alle Fahrzeuge, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit

Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Fahrzeuge

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Fahrzeuge" werden die Fahrzeuge aufgelistet, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Anzeigen von fahrzeugbezogenen Serviceanfragen

Im Abschnitt "Fahrzeugbezogene Serviceanfragen" werden folgende Informationen angezeigt:

- **Servicenummer.** Serviceanfragen, die Ihnen zugewiesen wurden. Klicken Sie auf den Link für die SA-Nummer, um die Serviceanfrage zu prüfen.
- **Thema.** Der Titel der Serviceanfrage.
- **Anlage.** Die Anlage, die der Serviceanfrage entspricht.
- **Ganze Liste anzeigen.** Erweitert die Liste der fahrzeugbezogenen Serviceanfragen.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Fahrzeug-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie Ihrer "Fahrzeug-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Fahrzeuge
- Zuletzt geänderte Fahrzeuge
- Meine zuletzt erstellten Fahrzeuge
- Meine zuletzt geänderten Fahrzeuge
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Fahrzeug-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

Führen Sie folgende Aufgabe aus, um der "Fahrzeug-Homepage" Abschnitte hinzuzufügen.

So fügen Sie der "Fahrzeug-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Fahrzeug-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Fahrzeug-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fahrzeugfelder](#) (auf Seite 678)
- [Verwalten von Fahrzeugen](#) (auf Seite 671)

Verwalten von Fahrzeugen

Die folgenden Themen beschreiben eine optionale Konfiguration, die von Ihrem Unternehmensadministrator zur Verwaltung von Fahrzeugen in Oracle CRM On Demand vorgenommen werden kann:

- [Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps](#) (auf Seite 673)
- [Aktivieren einer Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen](#) (siehe "[Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen](#)" auf Seite 672)

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers](#) (auf Seite 675)
- [Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge](#) (auf Seite 674)
- [Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen](#) (auf Seite 675)
- [Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen](#) (auf Seite 676)
- [Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge](#) (auf Seite 677)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 64)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "[Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz](#)" auf Seite 66)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 40)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 97)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 92)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 214) (einschließlich Verknüpfung von Fahrzeugen mit Firmen)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 111)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 214) (einschließlich Verknüpfung von Fahrzeugen mit Firmen)

- [Umbenennen von Datensatztypen](#) (auf Seite 1237)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fahrzeuge](#) (auf Seite 669)
- [Fahrzeugfelder](#) (auf Seite 678)
- [Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage](#) (auf Seite 669)
- [Berichte](#) (auf Seite 765)

Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen

Im Standardlayout für Serviceanfragen wird die Fahrzeugzuordnung nicht angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann jedoch ein benutzerdefiniertes Seitenlayout für Serviceanfragen konfigurieren, indem er die folgenden Schritte ausführt.

So zeigen Sie die Fahrzeugzuordnung in einem Serviceanfragensatz an

- 1 Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus auf "Admin", "Anwendungsanpassung", "Serviceanfragen", und klicken Sie dann auf das Seitenlayout für Serviceanfragen.
- 2 Führen Sie in der Liste "Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für ein vorhandenes Layout, um es zu ändern.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
 - Klicken Sie auf den Link "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu kopieren.

Der Assistent für das Seitenlayout wird angezeigt.

HINWEIS: Die Anzahl der Schritte im Assistenten für das Seitenlayout kann je nach Seitenlayoutlink, auf den Sie geklickt haben, unterschiedlich ausfallen.

- 3 Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und eine Beschreibung (optional) ein.
- 4 Wählen Sie in Schritt 2 (Feldeinrichtung) die Feldeigenschaften nach Bedarf aus.

- 5 Vergewissern Sie sich in Schritt 3 (Feldlayout), dass das Feld "Fahrzeug" auf der Seite für das Seitenlayout für Serviceanfragen verfügbar ist.
- 6 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.
Jetzt müssen Sie das neue benutzerdefinierte Layout mithilfe des Assistenten für Rollenverwaltung einer Benutzerrolle zuweisen.
- 7 Klicken Sie auf "Admin", dann auf "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und anschließend auf "Rollenverwaltung":
- 8 Suchen Sie die Rolle, der Sie das benutzerdefinierte Seitenlayout für Serviceanfragen zuweisen möchten, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 9 Ändern Sie in Schritt 6 des Assistenten den Seitenlayoutnamen in das benutzerdefinierte Seitenlayout für Serviceanfragen für den Serviceanfragendatensatz.
- 10 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.

HINWEIS: Indem Sie die Fahrzeugzuordnung aktivieren, können Sie auch das Seitenlayout für die Fahrzeugsuche aktualisieren, um die Zuordnungsauswahl zu ändern, die einem Benutzer angezeigt wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Suchlayouts](#) (auf Seite 1199).

Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps

Produkte werden vom Unternehmensadministrator in der Regel über den Bereich "Content Management" des Administrationstools hinzugefügt. Bei Fahrzeugen kann der Administrator den Produktdatensatz aktualisieren, bei dem das Feld "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt ist. Beachten Sie, dass die Datensätze, bei denen der "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt ist, nicht im Standardproduktlayout angezeigt werden. Um den Produkttyp für ein Fahrzeug zu aktivieren, kann der Unternehmensadministrator ein benutzerdefiniertes Seitenlayout erstellen, indem die Schritte des folgenden Verfahrens durchgeführt werden.

So zeigen Sie den Produkttyp für einen Fahrzeugdatensatz an

- 1 Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus auf "Admin", "Anwendungsanpassung", "Produkt", "Produktseitenlayout" und ändern Sie danach das Standardproduktseitenlayout in ein neues Layout.
- 2 Führen Sie die Schritte des Assistenten für Seitenlayout für das Produkt durch:
 - a In Schritt 1 geben Sie einen Namen für Ihr Layout ein.
 - b In Schritt 2 aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Erforderlich" für den Produkttyp.
 - c In Schritt 3 stellen Sie sicher, dass das Feld "Produkttyp" rechts im Abschnitt "Schlüsselinformationen Produkt" aufgelistet wird.
 - d Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.

- 3** Weisen Sie das neue benutzerdefinierte Layout nach Bedarf einer Benutzerrolle zu, indem Sie den Assistenten für Rollenverwaltung verwenden.
 - a** Klicken Sie auf "Admin", dann auf "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und anschließend auf "Rollenverwaltung":
 - b** Suchen Sie die Rolle, die dem benutzerdefinierten Produktseitenlayout zugewiesen werden soll, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
 - c** In Schritt 6 des Assistenten ändern Sie den Seitenlayoutnamen in den Namen des benutzerdefinierten Produktseitenlayouts für den Produktdatensatz.
 - d** Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.

Der Benutzer, dessen Rolle geändert wurde, kann mit der Content-Management-Funktion einen Produktdatensatz mit dem Feld "Produkttyp" erstellen. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Produkten finden Sie unter [Einrichten von Unternehmensprodukten](#) (auf Seite 1657).

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Unternehmensprodukten](#) (auf Seite 1657).

Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge

Wenn Sie eine Serviceanfrage für ein Fahrzeug überprüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz, oder erstellen Sie die Serviceanfrage für das zugeordnete Fahrzeug.

So verfolgen Sie Serviceanfragen für Fahrzeuge

- 1** Wählen Sie das Fahrzeug aus, das Sie verfolgen möchten.

Weitere Informationen zum Wählen von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2** Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Serviceanfrage" auf "Neu".

HINWEIS: Beim Erstellen einer Serviceanfrage kann der Benutzer durch Wählen eines Händlers anstelle nach allen Personen nur nach Personen für den zugehörigen Händler suchen. Sie können den Filter ändern, um eine Abfrage nach Bedarf auszuführen.

- 3** Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Serviceverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Servicenummer	Oracle CRM On Demand generiert diese Zahl.
Thema	Titel oder kurze Beschreibung dieser Aktivität.
Priorität	Die Priorität der Serviceanfrage, wie z.B. "1-Sofort", "2-Hoch" oder "3-Mittel".

Feld	Kommentare
Status	Der Status der Serviceanfrage, wie z.B. "Geöffnet", "Ausstehend" oder "Geschlossen".
Geöffnet	Gibt den Zeitpunkt an, zu dem die Serviceanfrage geöffnet wurde. Oracle CRM On Demand generiert diesen Wert.
Person	Die mit der Serviceanfrage verknüpfte Person.
Händler	Der mit der Serviceanfrage verknüpfte Händler.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für die Serviceanfrage.

HINWEIS: Beim Erstellen einer Serviceanfrage werden durch Wählen eines Händlers alle Personen in die Personen geändert, die dem Händler standardmäßig zugeordnet sind. Sie können den Filter so ändern, dass alle Personen abgefragt werden.

Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers

Wenn ein Fahrzeug verkauft wird, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz, um den Fahrzeugbesitzer zu verfolgen.

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug.
Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Fahrzeugdetail" in der Titelleiste auf "Bearbeiten".
Informationen über die Felder auf der Seite "Fahrzeugdetails" finden Sie unter [Fahrzeugfelder](#) (auf Seite 678).
- 3 Aktualisieren Sie auf der Seite "Fahrzeug bearbeiten" im Fahrzeugdatensatz das Feld "Besitzer".
- 4 Speichern Sie den Datensatz:
 - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und auf der Seite "Fahrzeugdetail" des Datensatzes (wo Sie Informationen mit diesem Datensatz verknüpfen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern".
 - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und anschließend die Seite "Bearbeiten" (wo Sie einen weiteren Fahrzeugdatensatz erstellen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern & Neues Fahrzeug".

Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen

Wenn Sie eine Vertriebshistorie für ein Fahrzeug überprüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz.

So verfolgen Sie die Vertriebshistorie des Fahrzeugs

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Vertriebshistorie", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Vertriebshistorie" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Vertriebshistorie" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Vertriebshistorie bearbeiten" ein.
In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Vertriebsverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Verkaufszahl	Vom System generierte Anzahl
Währungscode	Der Standardwert ist Ihre Währung.
Vorname Besitzer	Wenn Sie den Nachnamen auswählen, wird dieses Feld ausgefüllt.
Nachname Besitzer	Besitzer des Fahrzeugs.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen

Wenn Sie die Servicehistorie eines Fahrzeugs prüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz. Die Servicehistorie kann Serviceanfragen und sonstige Services für das Fahrzeug enthalten.

So verfolgen Sie die Servicehistorie des Fahrzeugs

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Servicehistorie" auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Servicehistorie" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Servicehistorie" dem Seitenlayout hinzu. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn der Abschnitt nicht zum Seitenlayout hinzugefügt werden kann.

- 3** Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Servicehistorie bearbeiten" ein.
In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Serviceverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Nr. Servicehistorie	Servicehistoriennummer, die auf 30 Zeichen begrenzt ist. Die Nummer wird von Oracle CRM On Demand generiert.
SA-Nr.	Serviceanfragedatensatz, der mit dieser Servicehistorie verknüpft ist. Auf 64 Zeichen begrenzt.
Nachname Besitzer	Besitzer des Fahrzeugs. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Servicedatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Währungscode	Der Standardwert ist Ihre Währung. Auf 20 Zeichen begrenzt.
Servicename	Ein Name oder eine Nummer, die mit dem historischen Servicedatensatz verknüpft ist. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Marke	Der Name des Herstellers oder der Marke des Fahrzeugs. Schreibgeschützt.
Vorname Besitzer	Wenn Sie den Nachnamen auswählen, wird dieses Feld ausgefüllt. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Dienstanbieter	Händler oder Dienstanbieter, der das Fahrzeug gewartet hat. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Beschreibung	Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen beschränkt.

- 4** Speichern Sie den Datensatz.

Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge

Sie können die Finanzinformationen für ein Fahrzeug verfolgen.

So verfolgen Sie die Finanzinformationen für ein Fahrzeug

- 1** Wählen Sie das Fahrzeug.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44).

- 2** Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Finanzinformationen" auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Finanzinformationen" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie

den Abschnitt "Finanzinformationen" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 3** Geben Sie die Informationen auf der Seite "Finanzinformationen" bearbeiten ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Finanzinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Finanzdetail-Nr.	Vom System erstellte Anzahl. Auf 15 Zeichen begrenzt.
Finanzierungsunternehmen	Grenzwert: 30 Zeichen.

Fahrzeugfelder

Verwenden Sie die Seite "Fahrzeug bearbeiten", um ein Fahrzeug hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Fahrzeug zu aktualisieren. Auf der Seite "Fahrzeug bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Fahrzeug angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Fahrzeug	
Fahrgestellnummer	Die Kennung des Fahrzeugs. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Marke	Der Name des Herstellers oder der Marke des Fahrzeugs. Gültige Standardwerte: "Metro-Motoren", "Toyota" und "Unbekannte Marke".
Modell	Modell des Fahrzeugs. Gültige Werte: "4Runner" und "Tacoma".
Jahr	Das Jahr, in dem das Fahrzeug gebaut wurde. Dies ist eine numerische Auswahlliste, in der keine nicht-numerischen Zeichen erlaubt sind.
Produktname	<p>Der Name des Produkts.</p> <p>Produkte werden vom Unternehmensadministrator in der Regel über die Funktion "Content Management" hinzugefügt. Bei Fahrzeugen kann der Unternehmensadministrator den Produktdatensatz aktualisieren, indem das Feld "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt wird. Beachten Sie, dass der "Produkttyp" nicht im Standardproduktlayout angezeigt wird.</p> <p>Eine Beschreibung der erforderlichen Schritte zum Anzeigen des Produkttyps für Fahrzeuge finden Sie unter Anzeigen eines Fahrzeugprodukttyps (siehe "Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps" auf</p>

Feld	Beschreibung
	Seite 673).
Ausstattung	Die Ausstattung des Fahrzeugs. Standardwerte: "2-Rad-Antrieb" und "Prerunner".
Anzahl Türen	Die Anzahl der Türen eines Fahrzeugs. Standardwerte: "2-türig", "3-türig" und "4-türig".
Außenfarbe	Die Farbe des Fahrzeugs.
Währung Fahrzeugpreis	Die Währungsbezeichnung für den Fahrzeugpreis, z.B. US-Dollar (USD).
Zusätzliche Fahrzeuginformationen	
Gebraucht/Neu	Gibt an, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht ist.
Produkttyp	Der Typ des Fahrzeugs. Auf 30 Zeichen begrenzt. HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Innenfarbe	Die Farbe des Fahrzeuginnenen, beispielsweise "Rot".
Getriebe	Der Getriebetyp des Fahrzeugs. Standardwerte: "Auto", "Manuell" und "Option".
Motor	Der Motortyp des Fahrzeugs. Standardwerte: "4-Zylinder", "6-Zylinder", "8-Zylinder", "10-Zylinder" und "Option".
Karosserie	Der Karosserietyp des Fahrzeugs, beispielsweise "Coupé" oder "Cabriolet".
Besitzer	Der Besitzertyp des Fahrzeugs, beispielsweise "Geschäftswagen" oder "Firmenwagen".
Person	Die Kontaktperson für das Fahrzeug. Auf 100 Zeichen begrenzt. HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Firma	Die Firma, mit der das Fahrzeug verknüpft ist.
Kundenstandort	Der Standort der Firma. Auf 50 Zeichen begrenzt. HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Verkaufshändler	Der Name des Händlers, der das Fahrzeug verkauft. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Servicehändler	Der Name des Händlers, der das Fahrzeug wartet. Auf 100 Zeichen begrenzt.
UVP	Der vom Hersteller empfohlene Preis (UVP, Unverbindliche Preisempfehlung) in der Währung, die im Fahrzeugdatensatz verwendet wird. Auf 22 Zeichen begrenzt.
Rechnungsbetrag Händler	Der Einkaufspreis des Händlers in der Währung, die im Fahrzeugdatensatz verwendet wird. Auf 22 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status des Fahrzeugs, beispielsweise "Produktion".
Standort	Der Standort des Fahrzeugs, beispielsweise "Händlerlieferposten".
Aktueller Kilometerstand	Der aktuelle Kilometerstand, der im Kilometerzähler des Fahrzeugs angezeigt wird. Auf 22 Zeichen (Zahl) begrenzt.
Garantietyp	Der mit dem Fahrzeug bereitgestellte Gewährleistungstyp, beispielsweise, "Voll" oder "Erweitert".
Kennzeichen	Das Kennzeichen des Besitzers. Auf 30 Zeichen begrenzt.
Land	Das auf dem Kennzeichen angegebene Land.
Beschreibung	Maximal 250 Zeichen.

Hinweis: Um die Auswahllistenfelder wie "Modell", "Ausstattung", "Türen" zu konfigurieren, kann der Unternehmensadministrator die Auswahllistenwerte in der Anwendung, wie unter [z.B. von Auswahllistenwerten](#) (siehe ["Ändern von Auswahllistenwerten"](#) auf Seite 1188) beschrieben, ändern.

Benutzerdefinierte Felder

HINWEIS: Unternehmensadministratoren, deren Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können in der Regel benutzerdefinierte Felder erstellen.

Jedes benutzerdefinierte Feld, das in einem Anlagendatensatz erstellt wurde, wird auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt. Ein Fahrzeugdatensatz übernimmt ein benutzerdefiniertes Feld in einem Anlagendatensatz. Allerdings wird ein benutzerdefiniertes Feld, das in einem Fahrzeugdatensatz erstellt wurde, nicht automatisch im Anlagendatensatz angezeigt.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld sowohl in der Anlagen- als auch in der Fahrzeugansicht angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das benutzerdefinierte Feld im Anlagendatensatz erstellen und es somit in beiden Ansichten sichtbar machen.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld nicht sowohl in der Anlagenansicht als auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das anlagenspezifische benutzerdefinierte Feld für die Anlage erstellen und das benutzerdefinierte Feld somit nur in der Anlagenansicht sichtbar machen.

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Feldern finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Felder](#) (auf Seite 1171).

Zusätzliche Felder

Mehrere Felder werden nicht standardmäßig auf der Seite "Fahrzeugdetail" angezeigt: "Teile-Nr.", "Kaufdatum", "Kaufpreis", "Menge", "Lieferdatum", "Installationsdatum", "Ablaufdatum", "Benachrichtigungsdatum", "Produktkategorie" und "Vertrag".

Die in diesem Abschnitt angezeigten Definitionen können bei Bedarf von Ihrem Unternehmensadministrator geändert werden. Weitere Informationen zum Ändern von Felddefinitionen finden Sie unter [Ändern und Bearbeiten von Feldern](#) (siehe ["Erstellen und Bearbeiten von Feldern"](#) auf Seite 1175). Ihr Unternehmensadministrator muss diese Felder in das Seitenlayout einfügen, damit sie angezeigt werden.

Weitere Informationen zum Anzeigen von Feldern auf einer Seite finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage](#) (auf Seite 669)
- [Verwalten von Fahrzeugen](#) (auf Seite 671)

12 Personalisieren Ihrer Anwendung

Sie können Oracle CRM On Demand über die "Meine Einstellungen"-Seiten personalisieren. Klicken Sie auf eines der folgenden Themen, um detaillierte Anleitungen anzuzeigen.

- [Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#) (auf Seite 684)
- [Festlegen des Standardsuchdatensatztyps](#) (auf Seite 693)
- [Festlegen Ihres Themas](#) (auf Seite 694)
- [Einstellung des Datensatzvorschaumodus](#) (auf Seite 694)
- [Wechseln Ihrer Spracheinstellungen](#) (auf Seite 695)
- [Anzeigen von Audit Trail-Feldern](#) (auf Seite 696)
- [Verwalten Ihrer Quoten](#) (auf Seite 696)
- [Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität](#) (auf Seite 697)
- [ändern Ihres Kennworts](#) (auf Seite 698)
- [Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen](#) (auf Seite 698)
- [Hinzufügen von delegierten Benutzern](#) (auf Seite 699)
- [Überprüfen Ihrer PIM Sync Client-Aktivitäten](#) (auf Seite 700)
- [Gewähren von Anmeldezugriff für die technische Unterstützung](#) (siehe "[Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support](#)" auf Seite 701)
- [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) (auf Seite 701)
- [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702)
- [Ändern Ihrer Homepage-Layouts](#) (auf Seite 703)
- [Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts](#) (auf Seite 703)
- [Einrichten Ihres Kalenders](#) (auf Seite 704)
- [Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools](#) (auf Seite 705)
- [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) (auf Seite 707)
- [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) (auf Seite 707)
- [Einbetten eines Berichts-Widgets](#) (siehe "[Einbetten eines Berichts-Widgets](#)" auf Seite 708)
- [Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets](#) (auf Seite 709)

Verwandte Themen

Weitere Informationen dazu, wie Sie Ihre Anwendung personalisieren können, finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Info über On Demand-Widgets](#) (auf Seite 706)
- [Importieren von Personen](#) (auf Seite 226)
- [Verwenden von Offline Client](#) (auf Seite 712)
- [Synchronisieren mit PIMs](#) (auf Seite 722)
- [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes](#) (auf Seite 740)

Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben

Sie können Ihre persönlichen Angaben, wie z.B. Adresse und Telefonnummer aktualisieren. Da das Layout und die Informationen, die auf der Seite für persönliche Details angezeigt werden, vom Unternehmensadministrator festgelegt werden, können die Ihnen angezeigten Informationen von den folgenden Beschreibungen abweichen.

HINWEIS: Änderungen der Standardsprache, Währung, Zeitzone und des Landes, die auf der Seite "Persönliches Profil" vorgenommen wurden, werden erst dann von allen Berichten und Analysen übernommen, wenn Sie sich ab- und anschließend wieder angemeldet haben.

So aktualisieren Sie Ihre persönlichen Angaben

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5 Aktualisieren Sie im Formular "Persönliche Daten bearbeiten" die Informationen, und speichern Sie anschließend den Datensatz.

Hinweis: Sie müssen sich ab- und anschließend wieder anmelden, um einige Änderungen zu aktivieren (Sprache, Gebietsschema, Zeitzone und Währung).

In der folgenden Tabelle werden einige Felder beschrieben, die Sie prüfen oder aktualisieren können.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Benutzer	
Vorname	Der Vorname des Benutzers. Auf 50 Zeichen begrenzt. Dies ist ein erforderliches Feld.
Nachname	Der Nachname des Benutzers. Auf 50 Zeichen begrenzt. Dies ist ein

Feld	Beschreibung
	erforderliches Feld.
Zweiter Vorname	Der zweite Vorname des Benutzers. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Herr/Frau	Die Anrede des Benutzers.
Status	In diesem schreibgeschützten Feld wird der Status des Benutzers angegeben. Nur aktive Benutzer können auf Oracle CRM On Demand zugreifen.
Vorgesetzter	In diesem schreibgeschützten Feld ist der Vorgesetzte des Benutzers angegeben.
Berufsbez./Position	In diesem schreibgeschützten Feld wird der Titel des Benutzers angezeigt.
Region	Die Region oder das Gebiet, in dem der Benutzer ansässig ist. Auf 40 Zeichen begrenzt.
Teilregion	Eine nähere Definition der Region oder des Gebiets, in der/dem der Benutzer ansässig ist. Auf 40 Zeichen begrenzt.
Rolle	In diesem schreibgeschützten Feld wird die Rolle angegeben, die dem Benutzer in Oracle CRM On Demand zugewiesen ist. Benutzerrollen definieren die Funktionen in Oracle CRM On Demand, für die ein Benutzer über Nutzungsberechtigungen verfügt, die Berechtigungen, die dem Benutzer für die Arbeit mit geschützten Informationen erteilt werden, sowie die Oberflächeneinstellungen, die Informationen anzeigen.
Hauptgruppe	Die Gruppe, zu der dieser Benutzer hinzugefügt wurde. Schreibgeschützt.
Benutzerdetailinformationen	
Alias	Eine kurze Kennung für den Benutzer, die zum Zuweisen oder Anzeigen der Verantwortlichkeit für bestimmte Datensatztypen verwendet wird. Geben Sie beispielsweise den Ruf- oder Spitznamen des Benutzers ein. Dies ist ein erforderliches Feld, das vom Unternehmensadministrator eingerichtet wird.
Benutzer-ID	Eine eindeutige Systemkennung, die zusammen mit der Unternehmensanmelde-ID für die Anmeldung eines Benutzers bei der Anwendung verwendet wird. Dies ist ein erforderliches Feld, das vom Unternehmensadministrator eingerichtet wird.
E-Mail	Die vollständige E-Mail-Adresse für einen Benutzer, beispielsweise isample@rightequip.com. Die E-Mail-Adresse wird für Systembenachrichtigungen verwendet, beispielsweise die Benachrichtigung über ein zurückgesetztes Kennwort. Dies ist ein erforderliches Feld, das vom Unternehmensadministrator eingerichtet wird.

Feld	Beschreibung
Sekundäre E-Mail	Die sekundäre E-Mail-Adresse des Benutzers.
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Die geschäftliche Telefonnummer des Benutzers. Dies ist ein erforderliches Feld.
Mobitel.-Nr.	Die Mobiltelefonnummer des Benutzers.
Unternehmensanmelde-ID	Das Unternehmen, dem der Benutzer angehört. Dies ist das Standardfeld, das bei der Erstellung des Unternehmens eingerichtet wird.
Benutzer-Anmelde-ID	Die ID, mit der sich der Benutzer an der Anwendung anmeldet. Die ID ist eine Kombination aus der Unternehmens-Anmelde-ID und der Benutzer-ID, getrennt durch einen Schrägstrich. Die Benutzer-Anmelde-ID ist ein erforderliches Feld und wird vom Unternehmensadministrator eingerichtet.
Personenvoreinstellungen	
Keine Anrufe	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie keine Anrufe von Oracle CRM On Demand Marketing erhalten möchten.
Keine Briefe	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie keine Briefe von Oracle CRM On Demand Marketing erhalten möchten.
Keine E-Mails	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie keine E-Mail-Nachrichten von Oracle CRM On Demand Marketing erhalten möchten.
Immer kritische Hinweise senden	<p>Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, erhalten Sie E-Mail-Nachrichten mit wichtigen Informationen von Oracle CRM On Demand. Diese Mitteilungen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wichtige Informationen zu Produkt-Updates und Serviceänderungen für Oracle CRM On Demand und zugehörige Produkte ■ Anweisungen und Zeitpläne für Upgrades auf neue Hauptversionen ■ Kommunikationen mit hoher Priorität oder Notfallkommunikationen zur Ergänzung der normalen Support-Prozesse (z.B. im Falle eines Hardwarefehlers) <p>Dieses Feld kann auf Ihrer Seite "Persönliche Details" nicht aktualisiert werden. Es kann nur von Unternehmensadministratoren über die Seite "Benutzerdetails" aktualisiert werden.</p> <p>HINWEIS: Mit diesem Kontrollkästchen wird nicht festgelegt, welche Benutzer die von Oracle CRM On Demand Customer Care ausgegebenen Systemhinweisen, wie Erinnerungen zu bevorstehenden planmäßigen Instandhaltungen, erhalten sollen.</p>
Geografische Benutzerinformationen	

Feld	Beschreibung
Sprache, Gebietsschema, Währung, Zeitzone	<p>Die Standardeinstellungen für diese Elemente werden von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet. Sie können die Standardwerte ändern, indem Sie auf die Auswahlliste für die einzelnen Elemente klicken und den jeweils gewünschten Wert wählen.</p> <p>Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Info über Profileinstellungen für Benutzer (auf Seite 691).</p> <p>Sie müssen sich ab- und anschließend wieder anmelden, um Änderungen an der Sprache, dem Gebietsschema, der Währung und Zeitzone zu aktivieren.</p>
Sicherheitsinformationen	
Themenbereiche Berichte	<p>Stellen Sie über diese Auswahlliste die Sichtbarkeit von Echtzeitbericht-Datensätzen in Oracle CRM On Demand Answers ein. Diese Berichte bieten Datenanalysen in Echtzeit. Sie können einen der folgenden Werte auswählen:</p> <p>Sichtbarkeit Manager - Ermöglicht Ihnen, die Daten anzuzeigen, für die Sie sowie Ihnen unterstellte Mitarbeiter direkt verantwortlich sind. (Dies ist die Standardeinstellung.)</p> <p>Sichtbarkeit Team - Ermöglicht Ihnen, Ihre eigenen Daten sowie die Daten anzuzeigen, die vom Firmen- und Verkaufsprojektteam für Sie freigegeben wurden.</p> <p>Wenn Sie die Einstellung "Themenbereiche Berichte" nicht festlegen, gilt die von Ihrem Unternehmensadministrator eingestellte unternehmensweite Einstellung. Weitere Informationen über Berichte finden Sie unter Berichte (auf Seite 765), insbesondere über das Thema "Info über Sichtbarkeit für Datensätze".</p>
Historische Themenbereiche	<p>Stellen Sie über diese Auswahlliste die Sichtbarkeit von Datensätzen für die Analytics-Themenbereiche in Oracle CRM On Demand Answers ein. Analytics-Berichte enthalten historische Analysen, Trendanalysen oder enthalten komplexere Berechnungen als Echtzeitberichte. Sie können einen der folgenden Werte wählen:</p> <p>Sichtbarkeit Manager - Ermöglicht Ihnen, die Daten anzuzeigen, für die Sie sowie Ihnen unterstellte Mitarbeiter direkt verantwortlich sind. (Dies ist die Standardeinstellung.)</p> <p>Sichtbarkeit Team - Ermöglicht Ihnen, Ihre eigenen Daten sowie die Daten anzuzeigen, die vom Firmen- und Verkaufsprojektteam für Sie freigegeben wurden.</p> <p>Vollständige Sichtbarkeit - Diese Einstellung kombiniert Sichtbarkeit Manager, Sichtbarkeit Team und Bücher.</p> <p>Wenn Sie die Einstellung "Historische Themenbereiche" nicht festlegen, gilt die von Ihrem Unternehmensadministrator eingestellte unternehmensweite Einstellung. Weitere Informationen über Berichte</p>

Feld	Beschreibung
	finden Sie unter Berichte (auf Seite 765), insbesondere im Thema "Info über Sichtbarkeit für Datensätze".
Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze	<p>Verwenden Sie diese Auswahlliste, wenn für die Berichtsfunktion von Oracle CRM On Demand Answers die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" auf Datensatztypbasis, entsprechend der Festlegung auf der Seite "Zugriff auf Datensatztyp" im Assistenten für Rollenverwaltung, genutzt werden soll. Beispiel: Wenn Ihr Unternehmensadministrator für Ihre Benutzerrolle die Sichtbarkeitseinstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen bestimmten Datensatztyp gewählt hat (durch Klicken auf "Admin.", "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und "Rollenverwaltung", Bearbeitung einer Rolle und Klicken auf "Zugriff auf Datensatztyp"), können Sie alle Datensätze dieses Datensatztyps in Oracle CRM On Demand Answers anzeigen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" über das Unternehmensprofil oder Ihr Benutzerprofil aktiviert wurde.</p> <p>Informationen zum Zeitpunkt und zur Vorgehensweise für die Aktivierung der Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" finden Sie unter Info über Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" (siehe "Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"" auf Seite 692).</p> <p>Wenn Sie "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" nicht wählen, verwendet die Berichtsfunktion von Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeitseinstellung aus den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche".</p>
Externe ID für Single Sign-On	Schreibgeschützt. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte (auf Seite 1119).
Letzte Anmeldung	Ein vom System erstelltes Feld. Weitere Informationen zum Überprüfen Ihrer gesamten Anmeldeversuche finden Sie unter Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität (auf Seite 697).
Kommunikationseinstellungen	
Klicken/Wählen-Popup anzeigen	Dieses Kontrollkästchen ist für Benutzer vorgesehen, die über Oracle Contact On Demand eingerichtet wurden. Oracle Contact On Demand stellt Telefonnummern in Form von Links zur Verfügung, auf die Sie auf den Listen- und Detailseiten klicken können. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Click-to-Dial-Fenster anzeigen" aktivieren und anschließend auf einen Telefonnummern-Link klicken, wird ein Click-to-Dial-Fenster geöffnet, bevor das Oracle Contact On Demand-Telefoniesystem den Anruf durchführt. Weitere Informationen zu internen und externen Anrufen finden Sie unter Tätigen von Anrufen (auf Seite 340).

Feld	Beschreibung
Posteingang auf der Kommunikationshomepage anzeigen für	Wählen Sie einen Wert aus dem Menü, um die Periode festzulegen, in der der Posteingang der Kommunikationshomepage Aktivitäten anzeigt, z.B. "Letzter Monat", "Letzter Tag" usw. Oracle CRM On Demand filtert diese Aktivitäten. Der Filter basiert auf dem Aktivitätsbeginn. Je kürzer die Periode ist, desto weniger Kommunikationsaktivitäten werden angezeigt. Wenn Sie im Menü "Alle" wählen oder keine Auswahl treffen, zeigt die Kommunikationshomepage alle Kommunikationen an. Sie müssen sich ab- und wieder anmelden, damit die Änderungen wirksam werden.
Kürzlich abgeschlossene Aktivitäten auf Kommunikationshomepage anzeigen für	Wählen Sie einen Wert aus dem Menü, um die Periode festzulegen, in der der Posteingang der Kommunikationshomepage kürzlich abgeschlossene Aktivitäten anzeigt, z.B. "Letzter Monat", "Letzter Tag" usw. Oracle CRM On Demand filtert diese Aktivitäten. Der Filter basiert auf dem Aktivitätsende. Je kürzer die Periode ist, desto weniger Kommunikationsaktivitäten werden angezeigt. Wenn Sie im Menü "Alle" wählen oder keine Auswahl treffen, zeigt die Kommunikationshomepage alle Aktivitäten an. Sie müssen sich ab- und wieder anmelden, damit die Änderungen wirksam werden.
Zusätzliche Informationen	
Themenname	Über diese Auswahlliste können Sie die verfügbaren anwendungsbezogenen Themen wählen. Anhand eines Themas werden das Aussehen und das Verhalten der Anwendung geändert, einschließlich der Hintergrundfarbe, Hyperlinks und Symbole. Es sind mehrere vordefinierte Themen verfügbar. Zudem kann der Administrator Ihres Unternehmens auch benutzerdefinierte Themen in Oracle CRM On Demand erstellen. Ein leerer Wert bedeutet, dass Sie das Thema verwenden müssen, das Ihr Unternehmensadministrator im Unternehmensprofil festgelegt hat. Weitere Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Themen finden Sie unter Erstellen von neuen Themen (auf Seite 1232).
Standardsuche Datensatztyp	Über diese Auswahlliste können Sie den Standardsuchdatensatztyp ändern, der im Abschnitt "Suche" der Aktionsleiste angezeigt werden soll. (ändern Sie beispielsweise "Person" in "Firma" oder einen anderen Datensatztyp, auf den Sie zugreifen können.) Jedes Mal, wenn Sie sich bei der Anwendung anmelden, wird das Suchfeld der Aktionsleiste standardmäßig auf diesen Datensatztyp eingestellt, und zwar unabhängig davon, welche Daten es bei Ihrer letzten Anmeldung bei der Anwendung enthielt.
Begrüßungsbildschirm beim Anmelden anzeigen	Mit diesem Kontrollkästchen können Sie festlegen, ob der Begrüßungsbildschirm von Oracle CRM On Demand angezeigt werden soll, wenn Sie sich bei der Anwendung anmelden.
Aktivieren der Synchronisierung von	Legt fest, ob Oracle PIM Sync On Demand die Synchronisation von Personen einschließen soll, für die der Benutzer verantwortlich ist, ebenso wie alle Personen, auf die der Benutzer via Personenteams

Feld	Beschreibung
Team-Personen	<p>zugreifen kann. Bei Auswahl dieser Option wird verhindert, dass doppelte Datensätze erstellt werden, da jedes Teammitglied mit demselben Personendatensatz in Oracle CRM On Demand synchronisiert wird. Weitere Informationen zum Freigeben von Datensätzen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 93). Weitere Informationen zu Oracle PIM Sync On Demand finden Sie unter Synchronisieren mit PIMs (auf Seite 722).</p>
Datensatzvorschau modus	<p>Mit dieser Auswahlliste können Sie die Datensatzvorschaufunktion aktivieren und angeben, wie das Vorschaufenster geöffnet werden soll. Je nach der ausgewählten Einstellung öffnet sich das Vorschaufenster, wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einen Link zu einem Datensatz zeigen oder wenn Sie auf ein Vorschausymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einen Link zu einem Datensatz zeigen. Das Vorschaufenster zeigt den ersten Abschnitt der Detailseite des Datensatzes an. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, die Datensatzvorschaufunktion zu deaktivieren, indem sie in diesem Feld die Option "Aus" wählen.</p> <p>Die Einstellung für die Datensatzvorschau kann auf Unternehmensebene von Ihrem Unternehmensadministrator und von jedem Benutzer festgelegt werden. Ihre persönliche Einstellung setzt die unternehmensweite Standardeinstellung außer Kraft. Wenn dieses Feld leer ist, wird die unternehmensweite Standardeinstellung für die Datensatzvorschau verwendet.</p>
Head-up-Display	<p>Wenn die Head-up-Display-Funktion aktiviert ist, stehen im Head-up-Display im unteren Bereich Ihres Browser-Fensters Links zu den Abschnitten der Seite mit zugehörigen Informationen zur Verfügung (z.B. den Abschnitten mit verknüpften Datensätzen). Wenn Sie auf die Links klicken, rufen Sie direkt die Abschnitte mit den zugehörigen Informationen auf, ohne nach unten blättern zu müssen. Sie können das Head-up-Display reduzieren, indem Sie auf das Minuszeichen (-) klicken. Beim Klicken auf das Pluszeichen (+) wird das Display erweitert. Die Einstellung zum Erweitern und Reduzieren des Displays wird für alle Datensatztypen beibehalten, bis Sie sie ändern, auch wenn Sie sich von der Anwendung ab- und wieder anmelden.</p> <p>Sie können das Head-up-Display auch vollständig von den Detailseiten entfernen. Deaktivieren Sie hierzu die entsprechende Funktion in Ihrem persönlichen Profil.</p> <p>HINWEIS: Die Head-up-Display-Funktion kann von jedem Benutzer auf Unternehmensebene ein oder ausgeschaltet werden. Durch Ihre persönliche Einstellung wird die jeweilige Unternehmenseinstellung überschrieben. Die Farben des Head-up-Displays werden durch das von Ihnen verwendete Thema bestimmt. Weitere Information zum Wählen eines Themas finden Sie unter Festlegen Ihres Themas (auf Seite 694).</p>

Info über Profileinstellungen für Benutzer

Jedes Unternehmen verfügt über mindestens einen Unternehmensadministrator, der für die Einrichtung und Anpassung von Oracle CRM On Demand in der gesamten Organisation zuständig ist. Unternehmensadministratoren nehmen zunächst einige Standardeinstellungen vor, die für jeden Benutzer gelten, wobei diese ersten Standardeinstellungen von jedem Benutzer durch eigene ersetzt werden können. In der folgenden Tabelle werden die Auswirkungen dieser Einstellungen beschrieben.

Einstellungsname	Beschreibung
Zeitzone	Die Anwendung unterstützt Universal Time Code (UTC), damit alle Uhrzeit- und Datumsangaben entsprechend der Zeitzone des Benutzers angezeigt werden. Beispielsweise ein für 11:00 Uhr geplanter Termin. PST wird einem Benutzer mit der Einstellung EST aufgrund des dreistündigen Zeitunterschieds als 14:00 Uhr angezeigt.
Gebietsschema	Anhand der Gebietsschemaeinstellung wird die Formatierung von Zahlen, Währungen, Telefonnummern, Uhrzeiten und Datumsangaben festgelegt. Beispielsweise werden Benutzern, die das Gebietsschema "Deutsch - Deutschland" eingestellt haben, Währungsbeträge im Format 110.000,00 angezeigt, wobei Benutzern, die das Gebietsschema "Englisch - USA" ausgewählt haben, derselbe Betrag im Format 110,000.00 angezeigt wird. Die Benutzer sollten das Format auswählen, das ihnen am ehesten zusagt.
Sprache	Anhand der Spracheinstellung können Benutzer die Sprache für die Benutzeroberfläche, Online-Hilfe und Lernprogramme ändern. Je nach Standardeinstellung des Unternehmens können Benutzer bestimmte Elemente in Berichten in einer anderen Sprache als ihrer Standardsprache anzeigen.
Währung	Die Währungseinstellung liefert den Standardwährungsbetrag, der allen neuen vom Benutzer erstellten Datensätzen zugeordnet ist. Wenn ein Benutzer Umsatzberichte anzeigt, werden diese in der Standardwährung des Benutzers angezeigt. Wenn einem Manager den kumulativen Umsatz von Benutzern mit verschiedenen Währungseinstellungen aufruft, wird ihm der Betrag in seiner Standardwährung angezeigt (Unternehmensadministratoren müssen dazu Wechselkurse eingerichtet haben). Prognosen werden jedoch immer in der Standardwährung des Unternehmens dargestellt. Beispielsweise wird die Prognose eines Benutzers, der US-Dollar als Standardwährung ausgewählt hat, in EURO angezeigt, wenn die Standardeinstellung seines Unternehmens EURO lautet.
Land	Die Einstellung "Land" im Benutzerprofil legt fest, welche Vorlage zum Anzeigen der länderspezifischen Adressfelder verwendet wird, wenn der Benutzer einen neuen Datensatz mit einer Adresse erstellt. Wenn das Feld "Land" im Benutzerprofil beispielsweise auf "Frankreich" gesetzt ist und der Benutzer einen Datensatz mit einer Adresse erstellt, wie z.B. einen Firmendatensatz, wird beim ersten Öffnen der neuen Datensatzseite die französische Vorlage zum Anzeigen von Adressfeldern für die Versand- und

Einstellungsname	Beschreibung
	Rechnungsadresse verwendet, die für Frankreich spezifisch sind. Oracle CRM On Demand enthält Adressvorlagen für mehr als 60 Länder.
Telefon	<p>Die Formatierung der Telefonnummern wird über die Gebietsschemaeinstellung festgelegt. Die Anwendung passt Telefonnummern für außerhalb gelegene Gebiete so an, dass die gesamte zu wählende Zahlenfolge angezeigt wird. Beispielsweise muss ein Benutzer in den USA 011 für internationale Gespräche vorwählen. Aus diesem Grund wird, wenn ein Benutzer +44 3333 333 333 für Großbritannien eingibt, die Nummer 011 +44 3333 333 333 angezeigt.</p> <p>HINWEIS: Benutzer sollten das Präfix "+" vor internationalen Nummern eingeben.</p> <p>Neben den Telefonfeldern befindet sich ein Symbol. Durch Klicken auf dieses Symbol wird ein Bestätigungsfenster geöffnet, anhand dessen Benutzer überprüfen können, ob die Anwendung die Nummer richtig identifiziert hat. Landesvorwahl, Orts-/Gebietsvorwahl, örtliche Nummer und alle dieser Telefonnummer zugeordneten Durchwahlnummern. Durch Schließen dieses Fensters wird die Anwendung zur Eingabe der richtigen Nummernfolge aufgefordert.</p> <p>Darüber hinaus können Benutzer, wenn Sie die Vorwahl eines bestimmten Landesvorwahl ermitteln möchten, auf das Telefonsymbol klicken, das entsprechende Land auswählen und die Informationen speichern. Die Landesvorwahl des entsprechenden Landes wird im Feld "Telefon" angezeigt.</p>

HINWEIS: Wenn diese Einstellungen geändert werden, muss sich der Benutzer abmelden und erneut anmelden, damit Oracle CRM On Demand die Daten mit den neuen Einstellungen anzeigt.

Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"

Ihr Unternehmensadministrator richtet das Kontrollkästchen für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze auf der Unternehmensprofilseite ein. Ein Benutzer kann jedoch diese Einstellung auf der Benutzerprofilseite des Benutzers überschreiben. Je nachdem, wie das Kontrollkästchen für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze eingerichtet wird, verwendet die Berichterstellung Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeit, die auf einer Objektbasis für die Rollendefinition des Benutzers festgelegt wurde, oder die Sichtbarkeit, die in den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche" auf den Unternehmensprofil- und Benutzerprofilseiten festgelegt wurde. Weitere Informationen zu Unternehmens- und Benutzerprofilen finden Sie unter [Info über Profileinstellungen für Unternehmen und Benutzer](#) (siehe "Info über Profileinstellungen für Benutzer" auf Seite 691).

Die folgende Tabelle enthält Informationen darüber, wann und wie die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" aktiviert werden kann.

Einstellung für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze		Sichtbarkeit der Rolle "Datensatztyp"
Einstellung für Unternehmensprofil	Einstellung für Benutzerprofil	
Ja	Ja	Aktiviert
Ja	Nein	Deaktiviert
Ja	NULL	Aktiviert (zeigt standardmäßig die Einstellung für das Unternehmensprofil an)
NULL	Ja	Aktiviert
NULL	NULL	Deaktiviert (zeigt standardmäßig die Einstellung für das Unternehmensprofil an)
NULL	Nein	Deaktiviert

Informationen zur Aktualisierung Ihres persönlichen Profils finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#) (auf Seite 684).

Informationen zur Aktualisierung Ihres Unternehmensprofils (nur Unternehmensadministratoren) finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).

Festlegen des Standardsuchdatensatztyps

Sie können Ihren Standardsuchdatensatztyp über Ihre persönlichen Profilinformationen festlegen. Sie können Ihren Standardsuchdatensatztyp beispielsweise für gezielte Suchläufe von einem Personendatensatz in einen Firmendatensatz ändern. Weitere Informationen zum Verwenden der Suche mit Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44). Um Ihren Standardsuchdatensatztyp festzulegen, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen.

So legen Sie Ihren Standardsuchdatensatztyp fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".

- 5 Scrollen Sie auf der Seite "Persönliche Daten bearbeiten" nach unten in den Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 6 Wählen Sie den Datensatztyp, der in der Auswahlliste für Standardsuchdatensatztypen verfügbar sein soll.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis: Damit die Änderungen wirksam werden, müssen Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und erneut anmelden.

Festlegen Ihres Themas

Sie können das UI-Design aus Ihren persönlichen Profilinformationen auf eines von mehreren in Oracle CRM On Demand vordefinierten Themen oder auf ein benutzerdefiniertes Thema setzen, das bereits vom Unternehmensadministrator erstellt wurde. Weitere Informationen zum Erstellen neuer Themen finden Sie unter [Erstellen von neuen Themen](#) (auf Seite 1232). Mit einem leeren Thema wird angegeben, dass der Unternehmensadministrator ein Thema für das Unternehmen festgelegt hat. In diesem Fall müssen Sie das Unternehmensthema verwenden.

Führen Sie zum Erstellen Ihres Themas die Schritte des folgenden Verfahrens durch. Das von Ihnen festgelegte Thema hat Vorrang vor allen anderen Themen, die auf Rollen- oder Unternehmensebene angegeben wurden.

So legen Sie Ihr Thema fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil" und klicken Sie anschließend auf "Bearbeiten".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 5 Wählen Sie das Thema, das in der Auswahlliste für Themennamen verfügbar sein soll.

Einstellung des Datensatzvorschaumodus

Wenn die Funktion "Datensatzvorschau" aktiviert ist, können Sie in vielen Bereichen von Oracle CRM On Demand über Datensatzlinks eine Datensatzvorschau aufrufen. Dies ist beispielsweise in folgenden Bereichen möglich:

- Meine Homepage
- Datensatz-Homepages
- Datensatzlistenseiten

- Datensatzdetailseiten (einschließlich der Liste zugehöriger Datensätze)
- Aktionsleiste

Das Vorschauenfenster zeigt den ersten Abschnitt der Detailseite des Datensatzes. Sie können den Datensatzvorschaumodus auf der Seite "Persönliche Details" einrichten. Je nachdem, welche Einstellung Sie wählen, wird das Vorschauenfenster angezeigt, wenn der Zeiger auf einem Link zu einem Datensatz anhält, oder wenn Sie auf ein Vorschausymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie den Zeiger auf einem Link zu einem Datensatz anhalten. Sie können die Funktion "Datensatzvorschau" auch deaktivieren.

Der Unternehmensadministrator kann die Einstellung der Datensatzvorschau auf Unternehmensebene festlegen. Darüber hinaus kann jeder Benutzer die Datensatzvorschau auf der Seite "Persönliche Details" einstellen. Die persönliche Einstellung setzt die Standardeinstellung für das Unternehmen außer Kraft. Wenn Sie die VorschauEinstellung auf der Seite "Persönliche Details" nicht ändern, wird die Standardeinstellung für das Unternehmen verwendet.

Um den Datensatzvorschaumodus festzulegen, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen.

So legen Sie den Datensatzvorschaumodus fest

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf "Persönliches Profil".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf "Mein Profil".
- 4** Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5** Scrollen Sie auf der Seite "Persönliche Daten bearbeiten" nach unten in den Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 6** Wählen Sie im Feld "Datensatzvorschaumodus" den gewünschten Modus aus der Liste.
Wenn Sie die Standardeinstellung für das Unternehmen verwenden möchten, wählen Sie die leere Option aus der Liste.
- 7** Speichern Sie den Datensatz.

Wechseln Ihrer Spracheinstellungen

Die Spracheinstellungen in Ihren persönlichen Details bestimmen die Sprache der Benutzerschnittstelle, der Online-Hilfe und der Lernprogramme. Ihr Unternehmensadministrator nimmt die Grundeinstellung vor; Sie können diese aber in Ihren persönlichen Daten ändern. Je nach der Standardsprache Ihres Unternehmens können bestimmte Elemente in Berichten in einer anderen Sprache als der von Ihnen als Standardsprache gewählten Sprache angezeigt werden.

Um Ihre Spracheneinstellung zu ändern, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

So ändern Sie Ihre Spracheinstellung

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf "Persönliches Profil".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf "Mein Profil".
- 4** Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5** Blättern Sie auf der Seite für die Bearbeitung der persönlichen Details mithilfe der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Geografische Benutzerinformationen".
- 6** Wählen Sie die gewünschte Sprache aus der Sprachenliste aus.
- 7** Speichern Sie den Datensatz.
- 8** Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand ab. Ihre Änderungen werden aktiv, sobald Sie sich erneut anmelden.

Anzeigen von Audit Trail-Feldern

Führen Sie zum Anzeigen der Aktivität von Softwareanwendungen, wie Web-Services und Oracle PIM Sync On Demand, die Schritte des folgenden Verfahrens durch.

So zeigen Sie Audit Trail-Felder an

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4** Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Audit Trail", um die Felder anzuzeigen, die für das Protokoll aktiviert sind.

Verwalten Ihrer Quoten

Ihre Quoten können entweder von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet werden. Als Endbenutzer benötigen Sie keine besondere Berechtigung, Ihr Unternehmensadministrator muss jedoch über die Berechtigung zum Verwalten von Benutzern und des Zugriffs verfügen, um Ihre Quoten einzurichten.

Sie können vorhandene Quoten überprüfen und ändern oder neue Quoten eingeben und diese folgendermaßen berechnen:

- Durch Eingabe einer jährlichen Quote, die vom System gleichmäßig über das Jahr verteilt wird

- Durch Eingabe einer Quote für jeden Monat, die das System für das Jahr addiert

Sie können jederzeit eine Quote aktivieren. Wenn Sie eine Quote aktiviert haben, verwendet Oracle CRM On Demand die Quoteninformationen, um die Felder auf den Prognoseseiten zu füllen. Ihre Ziele für jedes Jahr werden gespeichert, wodurch Sie die Historie Ihrer Ziele überprüfen und Ihre Prognosen mit Ihren Quoten vergleichen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Quoten](#) (auf Seite 270).

HINWEIS: Pro Jahr sind mehrere aktive Quoten zulässig. Da beim Erstellen Ihrer Prognose nur aktive Quoten verwendet werden, sollten Sie sicherstellen, dass alle Quoten aktiviert sind, die Sie in Ihre Prognose einbeziehen möchten.

So definieren Sie Quoten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" zum Abschnitt "Quoten".
- 5 Klicken Sie im Abschnitt "Quoten" auf "Neue Quote".
- 6 Geben Sie im Formular "Quote bearbeiten" den Beginn und den Namen der Quote ein.
- 7 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wenn Sie eine jährliche Quote gleichmäßig auf das Geschäftsjahr verteilen möchten, geben Sie den Betrag in das Feld "Gesamtquote" ein, und klicken Sie auf "Verteilen".
 - Wenn Sie die monatlichen Quoten addieren möchten, geben Sie den Betrag für jeden Monat ein, und klicken Sie auf "Summe".

HINWEIS: Wenn Sie auf "Summe" klicken, werden alle monatlichen Quoteneinträge addiert und der entsprechende Wert im Summenfeld angezeigt.
- 8 Speichern Sie den Datensatz.

Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität

Sie können Ihre gesamte Anmeldeaktivität überprüfen, beispielsweise die Anzahl Ihrer Anmeldungen bei der Anwendung.

So überprüfen Sie die Anmeldeaktivität

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" nach unten zum Abschnitt "Anmeldehistorie", um Ihre Anmeldeaktivität zu überprüfen.

Diese Aktivität umfasst Ihre Anmeldeaktivität bei anderen Anwendungen wie Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand usw.

Ändern Ihres Kennworts

In Oracle CRM On Demand können Sie Ihr Kennwort jederzeit ändern, sofern Ihre Rolle die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen" enthält.

Hinweis: Wenn Ihr Unternehmen eine Lösung verwendet, bei der Sie auf Oracle CRM On Demand über das Single Sign-On (SSO)-Verfahren zugreifen müssen, dann müssen Sie Ihr Kennwort über diese Lösung statt über Oracle CRM On Demand zurücksetzen.

So ändern Sie Ihr Kennwort

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Kennwortaktualisierung".
- 4 Prüfen Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" die Kennwortrichtlinie, bevor Sie Änderungen am Kennwort vornehmen.

In der Regel wird die Kennwortrichtlinie vom Unternehmensadministrator festgelegt und kann von diesem geändert werden.

- 5 Füllen Sie die Felder im Abschnitt "Kennwortaktualisierung" aus.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen

Wenn Sie Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand vergessen, werden die Sicherheitsfragen verwendet. Sie richten Ihre Sicherheitsfragen ein, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Oracle CRM On Demand anmelden. Sie können die Sicherheitsfragen und die dazugehörigen Antworten jedoch jederzeit ändern.

Was geschieht, wenn Sie Ihr Kennwort vergessen?

Wenn Sie Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand vergessen, können Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" und anschließend auf "Ich habe mein Kennwort vergessen." klicken, um das Kennwort zurückzusetzen. Oracle CRM On Demand sendet Ihnen eine

E-Mail mit einem temporären Link zur Anwendung. Wenn Sie über den temporären Link auf die Anwendung zugreifen, müssen Sie zur Authentifizierung Ihre Sicherheitsfragen beantworten. Wenn Sie die Fragen richtig beantworten, können Sie Ihr Kennwort in Oracle CRM On Demand festlegen. Weitere Informationen über das Zurücksetzen des Kennworts, falls Sie es vergessen haben, finden Sie unter [Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts](#) (auf Seite 125).

HINWEIS: Wenn Sie Ihre Anmeldekennung vergessen, können Sie ebenfalls den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite verwenden, um Ihre Anmeldekennung per E-Mail anzufordern.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihre Sicherheitsfragen einrichten.

So richten Sie Ihre Sicherheitsfragen ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Profil" auf den Link "Meine Sicherheitsfragen".
- 4 Wenn Sie auf der Seite "Meine Sicherheitsfragen" beim ersten Mal nicht Ihre Sicherheitsfragen einrichten, geben Sie im Feld "Aktuelles Kennwort" Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand ein.
- 5 Wählen Sie die Fragen, und geben Sie die entsprechenden Antworten ein.

HINWEIS: Eine Antwort darf maximal 100 Zeichen umfassen.

- 6 Speichern Sie den Datensatz.

TIPP: Notieren Sie Ihre Sicherheitsfragen und Antworten, damit Sie die Informationen zur Hand haben, wenn Sie Ihr Kennwort vergessen.

Hinzufügen von delegierten Benutzern

Sie können einen Benutzer als Delegierten einrichten, indem Sie diesen Benutzer zur Liste delegierter Benutzer hinzufügen. Delegierte Benutzer erhalten Verantwortlichenzugriff auf Ihre Dateien. Die Benutzerdelegation ist eine hilfreiche Funktion, damit Benutzer, die mehrere Personen unterstützen, alle Datensätze dieser Personen anzeigen können. Diese Funktion wird üblicherweise vom Unternehmensadministrator aktiviert.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann auch delegierte Benutzer für Sie benennen. Weitere Informationen darüber, wie Unternehmensadministratoren delegierte Benutzer benennen, finden Sie unter [Hinzufügen von Delegierten für Benutzer \(Administrator\)](#) (auf Seite 1268).

So fügen Sie delegierte Benutzer hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Delegierte Benutzer" und klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen".
HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Delegierte Benutzer" nicht angezeigt wird, kann er vom Unternehmensadministrator Ihrer Ansicht hinzugefügt werden.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Delegierte Benutzer bearbeiten" auf das Suchsymbol, um die Benutzer auszuwählen, die der Liste "Delegierte Benutzer" hinzugefügt werden sollen.
- 6 Wenn Sie diesem Benutzer eine Rolle zuweisen möchten, wählen Sie die entsprechende Rolle aus der Auswahlliste "Delegierte Benutzer - Rolle".
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

[Info über die Benutzerdelegierung](#) (auf Seite 1267)

Überprüfen Ihrer PIM Sync Client-Aktivitäten

Sie können Ihre PIM Sync client-Aktivitäten prüfen, um zu verfolgen, wie oft Sie Ihre Datensätze zwischen Oracle CRM On Demand und PIM (Personal Information Manager)-Anwendungen, wie Microsoft Outlook und Lotus Notes, synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Synchronisieren mit PIMs](#) (auf Seite 722).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator richtet Oracle PIM Sync On Demand und Clients sowie Oracle Outlook Email Integration On Demand und Offline On Demand für Ihr Unternehmen ein.

So überprüfen Sie Ihre PIM Sync client-Aktivitäten:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Protokollabschnitt, um Ihre PIM Sync client-Aktivität zu überprüfen.

Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support

Sie können einem Mitarbeiter des technischen Supports Zugriff auf Ihre Oracle CRM On Demand-Sitzung gewähren. Dies kann erforderlich sein, wenn der Supportmitarbeiter ein Problem beheben muss.

So gewähren Sie anderen Personen Zugriff

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Anmeldezugriff".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Anmeldezugriff" einen Datums- und Zeitbereich ein, um den Zeitraum anzugeben, für den diese Person Zugriff auf Ihre Sitzung hat.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis: Wenn der Anmeldezugriff vor dem angegebenen Enddatum für den Zugriff beendet werden soll und Sie den Zugriff bereits über diese Funktion gewährt haben, geben Sie einen neuen Datums- und Zeitbereich mit Daten ein, die in der Vergangenheit liegen.

Anzeigen Ihrer Registerkarten

Die oben auf den Seiten angezeigten Registerkarten bilden den Ausgangspunkt für die Verwaltung Ihrer Daten. Anhand der Rolle, die Ihnen der Unternehmensadministrator zuweist, wird festgelegt, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind und in welcher Reihenfolge sie angezeigt werden.

HINWEIS: Sie können Ihre Registerkarten nur personalisieren, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Registerkarten personalisieren" enthält. Weitere Informationen erteilt Ihnen der Administrator Ihres Unternehmens.

So ändern Sie die Reihenfolge von Registerkarten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Layout Registerkarte" auf den Link "Registerkartenlayout".
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Verfügbare Registerkarten" die Registerkarte, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche mit dem nach rechts weisenden Pfeil, um sie aus dem Abschnitt "Verfügbare Registerkarten" in den Abschnitt "Ausgewählte Registerkarten" zu verschieben.

HINWEIS: Sie können mehrere Registerkarten gleichzeitig auswählen, indem Sie die Umschalt- oder Strg-Taste gedrückt halten, wenn Sie auf die Registerkarten klicken.

- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Ausgewählte Registerkarten" jeweils eine Registerkarte, und verwenden Sie die Pfeile, um die Registerkarte an die gewünschte Position zu verschieben.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Ändern des Layouts der Detailseite

Der Unternehmensadministrator bestimmt die Art und Reihenfolge der zusätzlichen Informationen, die auf jeder Detailseite angezeigt werden. Zugehörige Informationen zeigen die verschiedenen Datensätze an, z.B. Notizen oder Aktivitäten, die mit dem gewählten Datensatz verknüpft werden können. Notizen und Aktivitäten sind z.B. zusätzliche Informationen, die mit Verkaufsprojekten oder Personen verknüpft werden können.

Sie können die Reihenfolge der zusätzlichen Informationen ändern oder zusätzliche Informationen, die Sie nicht verwenden, ausblenden. Das Ändern dieser Einstellungen wirkt sich lediglich auf die Anzeige der Anwendung aus.

HINWEIS: Möglicherweise hat der Administrator Ihres Unternehmens die Layout-Berechtigungen für die Detailseite deaktiviert. In diesem Fall können Sie dem Abschnitt "Persönliches Layout" entnehmen, dass Sie keine Berechtigung zum Anzeigen der Seite "Layout bearbeiten" haben.

So bearbeiten Sie das Layout Ihrer Detailseiten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Seiten-Layout" auf den Link zu der Seite, deren Layout Sie ändern möchten.
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Zusätzlich verfügbare Informationen" den Abschnitt mit verfügbaren Informationen, der angezeigt werden soll, und verwenden Sie den nach rechts weisenden Pfeil, um ihn in den Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" zu verschieben.
TIPP: Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die Umschalt- oder Strg-Taste gedrückt halten, wenn Sie auf die Abschnitte klicken.
- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" jeweils einen Abschnitt, und verwenden Sie die Pfeile, um den Abschnitt mit zugehörigen Informationen an die gewünschte Position zu verschieben.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

HINWEIS: Sie können das Seitenlayout von den Detailseiten aus auch bearbeiten, indem Sie oben rechts auf den Link "Layout bearbeiten" klicken. Wenn Sie auf einer Detailseite auf den Link "Layout bearbeiten" klicken, gelangen Sie auf die Seite "Persönliches Layout" für diese Detailseite.

Ändern Ihrer Homepage-Layouts

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihren Homepage-Layouts (Meine Homepage, Firmen-Homepage, Personen-Homepages, Leads-Homepage, Verkaufsprojekte-Homepage und Serviceanfragen-Homepage) Abschnitte hinzufügen bzw. daraus entfernen. Die standardmäßig angezeigten Homepage-Layouts werden vom Unternehmensadministrator konfiguriert.

HINWEIS: Sie können Homepages auch personalisieren, indem Sie auf den einzelnen Homepages auf den Link "Layout bearbeiten" klicken.

So ändern Sie Ihr Homepage-Layout

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Layout" im Abschnitt "Persönliches Homepage-Layout" auf das Homepage-Layout, das Sie ändern möchten (z.B. "Layout Meine Homepage").
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Verfügbare Abschnitte" der Seite den Abschnitt, der auf der Homepage angezeigt werden soll, und verschieben Sie den Abschnitt mit den Pfeilen in den Abschnitt "Linke Seite" oder "Rechte Seite".

TIPP: Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die Umschalt- oder Strg-Taste gedrückt halten, wenn Sie auf die Abschnitte klicken.

- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Linke Seite" oder "Rechte Seite" jeweils einen Abschnitt, und verwenden Sie die Pfeile, um den Abschnitt an die gewünschte Position auf der Homepage zu verschieben.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts

Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Aktionsleistenlayout zu. Ihr Unternehmensadministrator kann die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle auch deaktivieren.

Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, wird sie standardmäßig auf allen Oracle CRM On Demand-Seiten auf der linken Seite angezeigt. Sie können die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste](#) (siehe "[Aktionsleiste ein- und ausblenden](#)" auf Seite 34).

Wenn die Berechtigung "Aktionsleiste personalisieren" für Ihre Rolle aktiviert ist, können Sie sämtliche vom Unternehmensadministrator für Ihre Benutzerrolle im Aktionsleistenlayout zur Verfügung gestellten Abschnitte der Aktionsleiste, einschließlich Web-Applets, anzeigen oder ausblenden. Weitere Informationen über die Einstellungen für Ihre Benutzerrolle erhalten Sie beim Administrator Ihres Unternehmens.

So ändern Sie Ihr Aktionsleistenlayout

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Layout" im Abschnitt "Layout Persönliche Aktionsleiste" auf "Aktionsleistenlayout".
- 4 Verschieben Sie auf der Seite "Persönliches Layout" die Abschnitte folgendermaßen mit den Pfeiltasten:
 - Verschieben Sie die Abschnitte, die in der Aktionsleiste angezeigt werden sollen, aus dem Abschnitt "Verfügbare Abschnitte" in den Abschnitt "Angezeigte Abschnitte".
 - Verschieben Sie die Abschnitte, die nicht in der Aktionsleiste angezeigt werden sollen, aus dem Abschnitt "Angezeigte Abschnitte" in den Abschnitt "Verfügbare Abschnitte".

HINWEIS: Damit die Aktionsleiste in Oracle CRM On Demand angezeigt wird, muss im Abschnitt "Angezeigte Abschnitte" der Seite mindestens ein Abschnitt enthalten sein.

- 5 Blättern Sie zum Abschnitt "Favoriten anpassen", und wählen Sie die geeignete Option, um nach Wunsch neue Favoriten am Anfang oder Ende einer Favoritenliste hinzuzufügen ("Favoritendatensätze" und "Favoritenlisten").

Weitere Informationen zu Favoritendatensätzen finden Sie unter [Die Seite "Favoritendatensätze"](#) (auf Seite 75). Weitere Informationen zu Favoritenlisten finden Sie unter [Die Seite "Favoritenlisten"](#) (auf Seite 88).

- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Einrichten Ihres Kalenders

Um Ihren Kalender einzurichten, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen. Weitere Informationen zu Kalendern finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 131).

So richten Sie Ihren Kalender ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Kalendereinrichtung" auf "Kalendereinstellungen".
- 3 So wählen Sie die Kalenderansicht, die standardmäßig auf der "Kalender-Homepage" angezeigt werden soll:
 - a Klicken Sie auf die Standardkalenderansicht.
 - b Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Standardkalenderansicht" eine Kalenderansicht.
- 4 So geben Sie Ihren Kalender für andere Benutzer frei:

- a** Klicken Sie auf "Kalender freigeben".
 - b** Klicken Sie unter "Meine Kalenderfreigabeliste" auf "Benutzer hinzufügen".
 - c** Verwenden Sie das Suchsymbol im Fenster "Zugriff für neue Benutzer gewähren", um Benutzer hinzuzufügen, für die Sie Ihren Kalender freigeben möchten.
- 5** So richten Sie benutzerdefinierte Gruppenkalenderansichten ein:
- a** Klicken Sie auf "Gruppenansichten verwalten".
 - b** Klicken Sie unter "Meine benutzerdefinierten Ansichten" auf "Hinzufügen".
 - c** Füllen Sie die Felder im Fenster "Ansicht verwalten" aus.
- Durch das Einrichten von benutzerdefinierten Gruppenkalenderansichten können Sie Ihre Ansicht so verwalten, dass sie anderen Benutzern zur Verfügung steht. Wenn Sie einen neuen Termin erstellen, wählen Sie die Registerkarte "Gruppenkalender" und dann die Ansicht, die von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator zur Verfügung gestellt werden soll.
- 6** Speichern Sie den Datensatz.

Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools

Auf Ihrer persönlichen Homepage finden Sie Links zu Tools, mit denen Sie Daten importieren und Daten in Oracle CRM On Demand mit anderen Anwendungen integrieren können.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator richtet den Zugriff auf die verfügbaren Clients ein und aktiviert ihn. Clients enthalten: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand und Offline On Demand.

So greifen Sie auf die Daten- und Integrationstools zu

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstools" auf den Link für das Tool, das Sie verwenden möchten:
 - Um Ihre Personen zu importieren, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und dann auf "Personen importieren".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Importieren von Personen](#) (auf Seite 226).
 - Um Offline On Demand (Offline client) zu verwenden, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und dann auf "Oracle Offline On Demand".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden von Offline Client](#) (auf Seite 712).
 - Um Personen, Termine und Aufgaben zwischen Oracle CRM On Demand und einem Personal Information Manager (PIM) zu synchronisieren, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und dann auf "Oracle PIM Sync On Demand".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Synchronisieren mit PIMs](#) (auf Seite 722).

- Um bestimmte E-Mails mit Datensätzen für Firmen, Personen, Leads, Verkaufsprojekte oder Serviceanfragen in Oracle CRM On Demand zu verknüpfen, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und dann auf "Oracle Outlook Email Integration On Demand".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes](#) (auf Seite 740).

- Um einen Widget einzubetten, klicken Sie auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) (auf Seite 707)
- [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) (auf Seite 707)
- [Einbetten eines Berichts-Widgets](#) (siehe "[Einbetten eines Berichte-Widgets](#)" auf Seite 708)
- [Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets](#) (auf Seite 709)

Zugehöriges Thema

Im folgenden Thema finden Sie zugehörige Informationen zu Daten- und Integrationstools:

- [Info über On Demand-Widgets](#) (auf Seite 706)

Info über On Demand-Widgets

Oracle CRM On Demand stellt Ihnen HTML-Code zur Verfügung, mit dem Sie eine Reihe von On Demand-Widgets in Desktopanwendungen, die Web-Widgets unterstützen, einbetten können. Außerdem lassen sich Web-Widgets in Portale oder beliebige eigenständige Webseiten einbetten. Bei einem Web-Widget handelt es sich um portablen Drittanbieter-Code, der in HTML-Code eingefügt werden kann. Wenn Ihr Unternehmensadministrator diese Funktion für Sie freigegeben hat, finden Sie den HTML-Code, mit dem Sie On Demand-Widgets in andere Anwendungen einbetten können, in Oracle CRM On Demand auf der Seite "CRM On Demand-Inhalte einbetten".

Wenn Sie diesen HTML-Code in Ihrer Anwendung eingebettet haben, wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt. Hier können Sie Ihre Anmeldedaten eingeben, um auf Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten, das Nachrichten-Center usw. zuzugreifen. Sie können die Anwendung Oracle CRM On Demand in einem neuen Browserfenster öffnen, indem Sie auf "Anwendung öffnen" klicken.

Hinweis: Diese Funktion ist nur dann in Ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung verfügbar, wenn sie von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wurde. Um zu überprüfen, ob diese Funktion in Ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung aktiviert ist, klicken Sie auf den globalen Link "Meine Einstellungen". Ist sie aktiviert, wird der Link "On Demand-Inhalte einbetten" auf Ihrer persönlichen Homepage angezeigt. Wenn Ihnen die Berechtigung zur Verwendung von On Demand-Widgets von Ihrem Unternehmensadministrator nicht zugewiesen wurde und Sie die Anmeldung bei einem On Demand-Widget versuchen, wird die Anmeldung nicht ausgeführt.

Folgende On Demand-Widgets stehen zur Verfügung:

- **Favoritenlisten-Widget** Dieses On Demand-Widget zeigt Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten an, z. B. "Alle Verkaufsprojekte", "Meine Firmen" usw. Die Favoritenlisten finden Sie in der Aktionsleiste

der Homepage von Oracle CRM On Demand. Weitere Informationen zum Einbetten des Favoritenlisten-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) (auf Seite 707).

- **Nachrichten-Center-Widget.** Dieses On Demand-Widget ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Nachrichten, die Sie in Oracle CRM On Demand erhalten haben, ohne dass Sie sich bei der Anwendung anmelden müssen. Das Nachrichten-Center befindet sich in der Aktionsleiste der Oracle CRM On Demand-Homepage. Weitere Informationen zum Einbetten des Nachrichten-Center-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) (auf Seite 707).
- **Berichte-Widget.** Dieses On Demand-Widget zeigt die in Oracle CRM On Demand erstellten Berichte an. Weitere Informationen zum Einbetten des Berichte-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Berichte-Widgets](#) (auf Seite 708).
- **Einfache-Listen-Widget.** Dieses On Demand-Widget zeigt eine einspaltige Liste von Shortcuts zu Ihren Datensätzen von Oracle CRM On Demand an. Weitere Informationen zum Einbetten des Einfache-Listen-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Einfache-Listen-Widgets](#) (siehe "[Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets](#)" auf Seite 709).

Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets

Sie können Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten (z. B. "Alle Verkaufsprojekte", "Meine Firmen" usw.) in Desktopanwendungen, die Widgets unterstützen, einbetten. Außerdem können Sie sie in Portale und eigenständige Webseiten einbetten.

HINWEIS: Diese Funktion steht Ihnen in Oracle CRM On Demand nur zur Verfügung, wenn die Funktion von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wird.

So betten Sie Favoritenlisten ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Kopieren Sie den HTML-Code aus dem Abschnitt "Favoritenlisten-Widget" in Ihre Anwendung.
Bei erfolgreicher Einbettung dieses HTML-Codes in Ihre Anwendung wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 4 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf die Daten Ihrer Favoritenlisten zuzugreifen.

TIPP: Sie können mit der Schaltfläche "Zu Google hinzufügen" dieses On Demand-Widget schnell zu iGoogle hinzufügen.

Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets

Sie können das Oracle CRM On Demand-Nachrichten-Center in Desktopanwendungen einbetten, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie es in Portale und eigenständige Webseiten einbetten. Mit

dem Nachrichten-Center-Widget können Sie auf Nachrichten, die Sie in Oracle CRM On Demand erhalten, zugreifen, ohne sich bei der Anwendung anmelden zu müssen. Das Nachrichten-Center befindet sich in der Aktionsleiste der Oracle CRM On Demand-Homepage.

HINWEIS: Diese Funktion steht Ihnen in Oracle CRM On Demand nur zur Verfügung, wenn die Funktion von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wird.

So betten Sie das Nachrichten-Center ein

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3** Kopieren Sie den HTML-Code aus dem Abschnitt "Nachrichten-Center-Widget" in Ihre Anwendung.
Bei erfolgreicher Einbettung dieses HTML-Codes in Ihre Anwendung wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 4** Geben Sie Ihre Anmeldedaten für Oracle CRM On Demand ein, um auf die Nachrichten im Nachrichten-Center zugreifen zu können.
- 5** Klicken Sie auf "Aktualisieren", um auf die neuen Nachrichten zuzugreifen.

TIPP: Sie können mit der Schaltfläche "Zu Google hinzufügen" dieses On Demand-Widget schnell zu iGoogle hinzufügen.

Einbetten eines Berichte-Widgets

Sie können Berichte und Dashboards von Oracle CRM On Demand in Desktopanwendungen einbetten, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie sie in Portale und eigenständige Webseiten einbetten, ohne sich dazu bei der Anwendung Oracle CRM On Demand anmelden zu müssen.

HINWEIS: Diese Funktion steht Ihnen in Oracle CRM On Demand nur zur Verfügung, wenn sie von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wird.

So betten Sie Berichte und Dashboards ein

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3** Wählen Sie im Abschnitt "Berichte-Widget" im Feld "Typ" "Einzelbericht" oder "Dashboard".
- 4** Geben Sie im Feld "Pfad" die Pfade der Berichte (oder Dashboards) ein, die Sie anzeigen möchten.

HINWEIS: Diese Pfade müssen durch Doppelpunkte (:) getrennt sein. Weitere Informationen zum Erstellen von Berichtspfaden finden Sie unter [Erstellen von benutzerdefinierten Homepage-Berichten](#) (auf Seite 1202).

5 Klicken Sie auf "Neuen HTML-Code anzeigen".

6 Kopieren Sie den HTML-Code in Ihre Anwendung.

Bei erfolgreicher Einbettung dieses HTML-Codes in Ihre Anwendung wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.

7 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf Ihre Berichte oder Dashboards zuzugreifen.

Weitere Informationen zu Berichten finden Sie unter [Berichte](#) (auf Seite 765). Weitere Informationen zu Dashboards finden Sie unter [Dashboards](#) (auf Seite 1079).

Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets

Dieses On Demand-Widget ermöglicht Ihnen das Einbetten einer einfachen Liste mit Datensätzen in Desktop-Anwendungen, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie sie in Portale und eigenständige Webseiten einbetten, ohne sich dazu bei der Anwendung Oracle CRM On Demand anmelden zu müssen. Das Einfache-Listen-Widget zeigt Shortcuts zu allen Listen für Standarddatensatztypen an, außer Fonds und Geldmittelanforderungen.

HINWEIS: Diese Funktion ist nur dann in Ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung verfügbar, wenn sie von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wurde.

So betten Sie einfache Listen ein

1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".

2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".

3 Wählen Sie im Abschnitt für das Einfache-Liste-Widget eine Liste aus dem Menü.

4 Kopieren Sie den HTML-Code in Ihre Anwendung.

Bei erfolgreicher Einbettung dieses HTML-Codes in Ihre Anwendung wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.

5 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf Ihre Liste zuzugreifen.

6 Wenn Sie eine andere Liste anzeigen möchten, klicken Sie auf "Konfigurieren".

HINWEIS: Durch dieses Aktion wird die verfügbare Liste für die Dauer der Sitzung verändert. Sie können die Liste während der Sitzung beliebig oft ändern. Wenn Sie sich von der Sitzung abmelden, wird jedoch die ursprüngliche Liste wiederhergestellt.

13 Arbeiten mit anderen Anwendungen

Oracle CRM On Demand arbeitet mit den folgenden Anwendungen zusammen, um zusätzliche Funktionen verfügbar zu machen:

- **Offline On Demand**

Sie können Firmen (und zugehörige Personen und Verkaufsprojekte), Aufgaben und Termine in Offline On Demand (die Offline client) auf Ihrem Laptop oder Desktop kopieren. Auf diese Weise können Sie offline, ohne Verbindung mit dem Internet arbeiten. Wenn Sie sich dann wieder mit dem Internet verbinden, können Sie die Änderungen in die Oracle CRM On Demand-Anwendung Ihres Unternehmens hochladen.

- **Oracle PIM Sync On Demand**

Sie können Ihre Kontakte, Aufgaben und Termine von Oracle CRM On Demand nach Microsoft Outlook und Lotus Notes kopieren, und umgekehrt. Wenn Sie diese Datensätze aktualisiert haben, können Sie eine Synchronisierungs-Session durchführen, damit die Datensätze zwischen den beiden Anwendungen konsistent gehalten werden. Verwenden Sie dazu Oracle PIM Sync On Demand.

- **Microsoft Outlook- und Lotus Notes-E-Mail-Integration**

Über Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand können Sie unter Oracle CRM On Demand bestimmte E-Mails mit Firmen-, Personen-, Lead-, Verkaufsprojekt- oder Serviceanforderungs-Datensätzen verknüpfen. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, wichtige E-Mails zusammen mit den zugehörigen Datensätzen zu speichern.

- **Microsoft Word**

Sie können Ihre Oracle CRM On Demand-Daten verwenden, um mit Oracle CRM On Demand Integration for Office Serienbriefe und Massen-E-Mails in Microsoft Word zu erstellen.

- **Microsoft Excel**

Sie können mit Oracle CRM On Demand Integration for Office aktualisierbare Microsoft Excel Offline-Berichte erstellen, die Ihre Oracle CRM On Demand-Daten enthalten.

- **Segmentierungsassistent**

Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie in Oracle CRM On Demand Personensegmente (d.h. eine Liste der Personen) generieren, basierend auf einer Kombination aus Firma-, Personen-, Verkaufsprojekt- und Serviceanfragefeldern.

Prüfen der Systemvoraussetzungen

Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer die Systemvoraussetzungen erfüllt, bevor Sie die Software installieren. Weitere Informationen finden Sie auf der [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>.

HINWEIS: Zusätzliche Informationen zu den Systemvoraussetzungen finden Sie auf den einzelnen Download-Seiten für die Desktop-Integrations-Clients.

So prüfen Sie die Systemvoraussetzungen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand auf den Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link in dem Bereich, der Sie interessiert.
- 4 Vergewissern Sie sich auf der daraufhin angezeigten Seite im Abschnitt "Systemvoraussetzungen", dass Hardware und Software die aufgeführten Voraussetzungen erfüllen.

Verwenden von Offline Client

Mit Offline On Demand (der Offline client) können Sie einen Großteil Ihrer Arbeit erledigen, beispielsweise Firmen hinzufügen, Verkaufsprojekte aktualisieren, die mit Firmen verknüpft sind, Aufgaben als erledigt kennzeichnen und Termine einrichten, während Sie offline sind.

Wenn Sie mit Offline client arbeiten möchten, dann installieren Sie zunächst den Client auf Ihrem Laptop- oder Desktopcomputer, wie unter [Installieren von Offline Client](#) (auf Seite 714) beschrieben. Dann kopieren Sie die Datensätze oder laden sie von Oracle CRM On Demand auf Ihren Rechner herunter. Wenn Sie Datensätze herunterladen, können Sie die Anzahl der einzubeziehenden Datensätze auf Grundlage der eingerichteten Kriterien einschränken.

Nach dem Herunterladen können Sie diese Datensätze anzeigen oder aktualisieren und neue Datensätze erstellen, während Sie offline arbeiten. Die Benutzeroberfläche (UI) von Offline client ähnelt der von Oracle CRM On Demand, stellt jedoch nur einen Teil der Funktionen von Oracle CRM On Demand bereit. Folgende Funktionen werden in Offline client nicht unterstützt:

- **Geschäftsprozessverwaltung.** Offline client wird als unverbundener Client ausgeführt und unterstützt daher keine serverbasierten Funktionen wie Workflows, Feldvalidierung, benutzerdefinierte Standardwerte oder Post-Standardwerte. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über die Feldverwaltung](#) (siehe "[Info über Feldverwaltung](#)" auf Seite 1165).
- **Seitenlayouts.** Aufgrund der Beschränkungen von Microsoft Excel können im Offline client-Seitenlayout maximal 250 Felder angezeigt werden. Offline client übernimmt die Seitenlayouts von dem Online-Seitenlayout, das für den Benutzer definiert wurde. Daher wirkt sich diese Beschränkung auch auf Offline client aus.
- **Anzeige von Registerkarten.** Damit Datensätze erfolgreich nach Offline client heruntergeladen werden können, muss die entsprechende Registerkarte für den Datensatztyp im Online-Registerkartenlayout des Benutzers angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise Firmen nach Offline client herunterladen möchten, muss für den Benutzer die Registerkarte "Firmen" in Oracle CRM On Demand angezeigt werden.

Sobald Sie die Verbindung mit dem Internet wieder hergestellt haben, können Sie die neuen Datensatzinformationen in die Oracle CRM On Demand-Anwendung Ihres Unternehmens hochladen. Das Verfahren zum Erhalten der Konsistenz zwischen beiden Datensatzgruppen wird als *Synchronisierung* bezeichnet.

HINWEIS: Damit Sie die Offline client verwenden können, muss der Administrator die Berechtigung "Offline-Zugriff aktivieren" in Ihrer Benutzerrolle einrichten.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Welche Datensätze offline verwendet werden können](#) (auf Seite 713)
- [Installieren von Offline Client](#) (auf Seite 714)
- [Herunterladen von Datensätzen in Offline Client](#) (auf Seite 717)
- [Hochladen von Datensätzen aus Offline Client](#) (auf Seite 720)
- [Info über Konfliktlösungen bei Offline Client](#) (auf Seite 721)

Welche Datensätze offline verwendet werden können

Sie können einen Teil der Daten herunterladen, auf die Sie in Oracle CRM On Demand Zugriff haben. In der folgenden Tabelle sind die Datensatztypen, die herunter- oder hochgeladen werden können, und die mit diesen Datensätzen verknüpften Datensätze enthalten.

Dieser primäre Datensatztyp	enthält die sekundären Datensatztypen beim Herunter- oder Hochladen	enthält außerdem die folgenden tertiären Datensatztypen
Firmen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkaufsprojekte 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personen ■ Termine ■ Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personen 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgeschlossene Aktivitäten 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offene Aktivitäten 	
Personen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Firmen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkaufsprojekte ■ Personen ■ Termine ■ Aufgaben

Dieser primäre Datensatztyp	enthält die sekundären Datensatztypen beim Herunter- oder Hochladen	enthält außerdem die folgenden tertiären Datensatztypen
	<ul style="list-style-type: none"> Verkaufsprojekte 	<ul style="list-style-type: none"> Personen Termine Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> Offene Aktivitäten 	
	<ul style="list-style-type: none"> Abgeschlossene Aktivitäten 	
	<ul style="list-style-type: none"> Personenbeziehungen 	
Verkaufsprojekte	<ul style="list-style-type: none"> Personen 	<ul style="list-style-type: none"> Firmen Personen Termine Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> Offene Aktivitäten 	
	<ul style="list-style-type: none"> Abgeschlossene Aktivitäten 	

Installieren von Offline Client

Für alle Benutzer außer denen mit den Rollen "Service-Mitarbeiter" oder "Service-Manager" ist die Berechtigung "Offline-Zugriff aktivieren" standardmäßig aktiviert, damit sie Offline On Demand (den Offline client) auf ihrem Desktop-Computer oder Laptop installieren können. Ihr Unternehmensadministrator kann die Rollen "Service-Mitarbeiter" oder "Service-Manager" über die Rollenverwaltung mit der Berechtigung zum Installieren des Offline clients ausstatten.

Hinweis zu Beginn. Stellen Sie sicher, dass Ihr Computer den für Offline On Demand in Oracle CRM On Demand angegebenen Systemanforderungen entspricht. Informationen zum Abrufen der Systemanforderungen finden Sie in [Arbeiten mit anderen Anwendungen](#) (auf Seite 711)

So installieren Sie den Offline client

- 1 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 2 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den Link "Meine Einstellungen".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".

- 4 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link Offline On Demand.
- 5 Lesen Sie auf der Seite Offline On Demand die Informationen, und klicken Sie dann auf den Link "Offline On Demand herunterladen".
- 6 Lesen Sie auf der zweiten Offline On Demand-Seite die weiteren Informationen, und klicken Sie auf den Link "Offline On Demand herunterladen".
- 7 Im Fenster können Sie folgende Schritte durchführen:
 - Klicken Sie auf "Speichern", um die Datei "Offline_On Demand.exe" auf Ihrer Festplatte zu speichern, um die Installation offline durchzuführen. (Empfohlen)
 - Klicken Sie auf "Ausführen", um mit der Installation zu beginnen. Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um die Installation fortzusetzen.
- 8 Folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.
- 9 Wenn Sie die Datei kopieren, öffnen Sie die Datei "Offline_On Demand.exe".
- 10 Wenn Sie beim Öffnen der Datei "Offline_On Demand.xls" eine Benachrichtigung über die Aktivierung von Makros erhalten, müssen Sie die Optionen "Makros aktivieren" und "Makros von Oracle immer vertrauen" wählen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn Sie unter Excel 2007 Probleme beim Öffnen von Offline client haben:

- **Wenn Kompatibilitätsfehler angezeigt werden,** öffnen Sie Microsoft Excel. Klicken Sie im Excel-Fenster auf "Datei öffnen", und wählen Sie im Anwendungsfenster die Option "Offline-Client".
- **Wenn ein Laufzeitfehler angezeigt wird oder der Offline client offen ist, ohne sichtbar zu sein,** gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a Schließen Sie den Offline client.
 - b Klicken Sie auf das Excel-Hauptmenü am Anfang des Bildschirms.
 - c Wählen Sie "Excel-Optionen".
Daraufhin wird das Fenster "Excel-Optionen" angezeigt.
 - d Wählen Sie "Trust Center" im Navigator.
 - e Klicken Sie auf "Trust Center Settings" (Trust Center-Einstellungen).
Daraufhin wird das Fenster "Trust Center Settings" geöffnet.
 - f Klicken Sie auf "ActiveX-Einstellungen" im Navigator.
 - g Wählen Sie "Alle Steuerelemente ohne Einschränkungen und Eingabeaufforderung aktivieren".
 - h Klicken Sie auf "Makroeinstellungen" im Navigator.
 - i Wählen Sie "Deaktivieren Sie alle Makros außer digital signierten Makros".
 - j Klicken Sie auf OK, und schließen Sie Microsoft Excel.

- k Öffnen Sie den Offline client.

Konfigurieren von Offline Client

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die Einstellungen für den Download von Offline On Demand mit der Seite "Systeminformationen" konfigurieren.

So konfigurieren Sie die Systeminformationen für Offline Client

- 1 Öffnen Sie den Offline client.
 - 2 Klicken Sie auf "Hilfe", "Informationen", um die Seite "Systeminformationen" zu öffnen.
 - 3 Verwenden Sie die folgenden Informationen zur Konfiguration Ihrer Systemvoraussetzungen:
 - **Benutzer-Anmelde-ID.** Die beim letzten erfolgreichen Download oder Upload verwendete Oracle CRM On Demand-Anmeldung. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
 - **ID für einmalige Anmeldung.** Geben Sie Ihre ID für die einmalige Anmeldung ein. Füllen Sie dieses Feld nur aus, wenn Ihr Unternehmen die einmalige Anmeldung für Oracle CRM On Demand verwendet.
 - **Authentifizierungstyp.** Wählen Sie einen der folgenden Anmeldetypen, den Offline client verwenden muss:
 - **Benutzeranmeldung.** Offline client fordert den Benutzer auf, die Standardzugangsdaten für Oracle CRM On Demand und das Kennwort einzugeben. Dies ist die Standardeinstellung.
 - **Benutzeranmeldung/einmalige Anmeldung.** Offline client fordert den Benutzer auf, die Art der Anmeldung für jede Upload- und Download-Anforderung zu wählen.
 - **Einmalige Anmeldung.** Offline client fordert den Benutzer auf, die Zugangsdaten für eine einmalige Anmeldung einzugeben.
 - **Speichern der Download-Einstellungen.** Wählen Sie "Wahr" im Menü, wenn Offline client die primäre Datensatzliste und die Einstellungen für Termine und Aufgaben für künftige Downloads speichern soll. Wenn Sie "Wahr" wählen, werden die Einstellungen für den nächsten erfolgreichen Download gespeichert. Wenn Sie "Falsch" wählen, fordert Sie Offline client auf, die primäre Datensatzliste jedes Mal zu wählen, wenn Sie einen Download von Daten anfordern.
- HINWEIS:** Wenn die gespeicherte primäre Datensatzliste umbenannt oder gelöscht wird, fordert Sie Oracle CRM On Demand auf, eine neue Liste für die nächste Download-Anforderung zu wählen.
- **Liste heruntergeladen.** Dies ist die letzte erfolgreich heruntergeladene primäre Datensatzliste, die im Fenster "Download nach Offline-Client" gewählt wurde. Diese Einstellung ist schreibgeschützt.
 - **Termine und Aufgaben heruntergeladen.** Dies sind die letzten erfolgreich heruntergeladenen Termine und Aufgaben, die im Fenster "Download nach Offline-Client" gewählt wurden. Diese Einstellung ist schreibgeschützt.
 - **Protokoll aktivieren.** Wählen Sie "Wahr", bevor Sie Daten herunter- oder hochladen, um eine Log-Datei für die Kundenbetreuung zu generieren.

HINWEIS: Die folgenden Eigenschaften auf der Seite "Systeminformationen" sind schreibgeschützt: Download-Zeit, On Demand-Server, Protokoll, Offline-Version, Build-Version, Betriebssystem, Excel-Version, Proxy Server-Anmeldung, Proxy Server-Kennwort und Download Timeout.

- 4 Klicken Sie auf "Home", um zu Offline client zurückzukehren.

Info zum Verwalten von Offline Client

Unternehmensadministratoren können die Einstellung "Offline-Client - Bearbeitungszugriff" für Offline On Demand (den Offline client) auf der Unternehmensprofilseite in Oracle CRM On Demand konfigurieren.

Mit dieser Einstellung wird festgelegt, wann der Bearbeitungszugriff eines Benutzers für Datensätze geprüft wird. Folgende drei Optionen sind für die Einstellung "Offline-Client - Bearbeitungszugriff" möglich:

- **Beim Upload prüfen.** Der Bearbeitungszugriff für einen Datensatz wird beim Hochladen der Datensätze aus Offline On Demand in Oracle CRM On Demand geprüft. Dies ist die empfohlene Einstellung, mit der die beste Performance erreicht wird.
- **Bei Download prüfen.** Der Bearbeitungszugriff für einen Datensatz wird beim Bearbeiten des Datensatzes in Offline On Demand geprüft.
- **Keine.** Wenn diese Option gewählt wurde, prüft Oracle CRM On Demand den Bearbeitungszugriff genauso wie bei der Option "Bei Download prüfen".

Weitere Informationen zur Unternehmensprofilseite finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).

Herunterladen von Datensätzen in Offline Client

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Datensätze in Offline On Demand (Offline client) herunterladen und wie Sie Ihre Download-Einstellungen in Offline On Demand speichern.

Bevor Sie beginnen:

- Legen Sie in Oracle CRM On Demand die gefilterten Listen fest, die Sie zum Beschränken der auf den Computer heruntergeladenen Firmen-, Personen- oder Verkaufsprojektdatensätze verwenden möchten. Anweisungen dazu finden Sie in [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).
- Sie können gleichzeitig 250 Firmen, 750 Personen oder 750 Verkaufsprojekte herunterladen. Wenn Ihre Datensätze diese Anzahl überschreiten, fordert Sie Oracle CRM On Demand auf, die Anzahl der Datensätze in Ihrer Download-Anforderung zu verringern. Verwenden Sie gefilterte Listen, um die Anzahl der Datensätze zu verringern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann eine Erhöhung der Zahl der zum Herunterladen verfügbaren Datensätze anfordern. Durch eine Erhöhung der Zahl verlängert sich aber auch die zum Herunterladen erforderliche Zeit.

- Das Datum und die Zeit werden durch die Ländereinstellungen auf Ihrem Computer bestimmt. Innerhalb der Ländereinstellungen kann die Formatierung der standardmäßigen Datums- und Zeitangaben geändert werden. Die Trennzeichen für Datum und Zeit können nicht identisch sein. Wenn sie gleich sind, schlägt das Herunterladen von Datensätzen in Offline On Demand (den Offline client) fehl. Sie können

beispielsweise keine Bindestriche zum Abtrennen sowohl des Tages und des Monats in Datumsangaben als auch der Stunde und der Minute in Zeitangaben verwenden.

- Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um die Datensätze herunter- bzw. hochladen zu können.

Laden Sie nach dem Installieren von Offline client die Datensätze herunter, die Sie offline verwenden möchten. Insgesamt können Sie Ihre eigenen Datensätze und die gemeinsam verwendeten Datensätze herunterladen.

HINWEIS: Bevor Sie mit dem Herunterladen Ihrer Datensätze beginnen, müssen Sie Ihre Einstellungen in Office 2007 konfigurieren, um Makros zu aktivieren.

So laden Sie Datensätze herunter

- 1 Öffnen Sie den Offline client.
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Herunterladen".
- 3 Geben Sie Ihre Benutzer-ID und Ihr Passwort ein, wenn Sie zum Anmelden bei Oracle CRM On Demand aufgefordert werden.

HINWEIS: Achten Sie darauf, dass Sie Ihre Sicherheitszugangsdaten für Oracle CRM On Demand korrekt angeben. Dazu gehören auch die Sicherheitsfragen. Andernfalls kann der Fehler "Seite nicht gefunden" angezeigt werden.

- 4 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wählen Sie für Firmen in der Liste die herunterzuladenden Firmen aus.
 - Wählen Sie für Personen die Personenliste, die Sie aus der Liste herunterladen möchten.
 - Wählen Sie für Verkaufsprojekte die Verkaufsprojektliste, die Sie aus der Liste heruntergeladen möchten.

HINWEIS: Alle Listen, die Sie oder Ihre Manager für Sie erstellt haben, werden in der Liste des primären Datensatzes in Offline client angezeigt.

- 5 Wenn Sie Termine und Aufgaben herunterladen möchten, die Ihrem primären Datensatztyp zugeordnet sind, wählen Sie die Aufgaben und Termine, die Sie herunterladen möchten.
 - **Meine Standardtermine und -aufgaben.** Dies sind die Termine und Aufgaben der vergangenen 60 Tage plus die nächsten 6 Monate, bei denen Sie der Verantwortliche, der vom Benutzer Delegierte oder ein Benutzer im Aktivitätsdatensatz sind.
 - **Meine erweiterten Termine und Aufgaben.** Dies sind die Termine und Aufgaben des vorherigen Jahres plus die nächsten 6 Monate, bei denen Sie der Verantwortliche, der vom Benutzer Delegierte oder ein Benutzer im Aktivitätsdatensatz sind.
 - **Standardtermine und -aufgaben.** Dies sind die Termine und Aufgaben der vergangenen 60 Tage plus die nächsten 6 Monate.
 - **Erweiterte Termine und Aufgaben.** Dies sind die Termine und Aufgaben des vorherigen Jahres plus die nächsten 6 Monate.
 - **Die nächsten 7 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 7 Tage plus die vergangenen 60 Tage.

- **Die nächsten 14 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 14 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
- **Die nächsten 21 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 21 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
- **Die nächsten 31 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 31 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
- **Die nächsten 60 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 60 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
- **Keine.** Es wurden keine Termine oder Aufgaben heruntergeladen.

HINWEIS: Die gewählte Termine- und Aufgabenliste filtert nur Aktivitäten auf zweiter Ebene, d.h. nur die Termine und Aufgaben, die Ihrem gewählten primären Datensatztyp direkt zugeordnet sind. Aktivitäten auf dritter Ebene laden immer die Standardeinstellungen aller Datensätze der vergangenen 60 Tage und der nächsten 6 Monate herunter.

HINWEIS: Die Listen für Aufgaben und Termine werden in das Produkt integriert und können nicht geändert werden.

6 Klicken Sie auf "Herunterladen".

Der Fortschritt des aus drei Schritten bestehenden Download-Vorgangs wird anhand von Statusanzeigen angegeben:

- a** Führen Sie eine Serveranfrage durch, um die Daten abzurufen.
- b** Abfragen der Daten für den Offline client.
- c** Verarbeiten der Daten im Offline client.

Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, werden Sie mit einer Meldung informiert, dass der Download-Vorgang erfolgreich ausgeführt wurde.

TIPP: Aktivieren Sie die Fehlerprotokollierung in Offline client, um besser feststellen zu können, ob während eines Downloads irgendwelche Fehler aufgetreten sind. Wenn diese Option aktiviert ist und eine Fehlermeldung angezeigt wird, navigieren Sie in das Offline-Verzeichnis, um die Fehlerprotokolldatei auf die betreffende Fehlermeldung hin zu prüfen. Weitere Informationen zur Aktivierung der Fehlerprotokollierung finden Sie unter [Konfigurieren von Offline Client](#) (auf Seite 716).

So speichern Sie Ihre Download-Einstellungen in Offline On Demand

- 1** Öffnen Sie den Offline client.
- 2** Klicken Sie auf "Hilfe", "Informationen", um die Seite "Systeminformationen" zu öffnen.
- 3** Wählen Sie "Wahr" im Menü zum Speichern der Download-Einstellungen.

Mit dieser Einstellung können Sie die gewählten Listen für nachfolgende Downloads speichern, wenn Sie Offline On Demand verwenden. Die primäre Datensatzliste und die Werte der Einstellungen für Termine und Aufgaben aus den vorigen Downloads werden gespeichert.

Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen in Ihrem Offline Client

Sie können Datensätze in Offline On Demand (Ihrem Offline client) hinzufügen und aktualisieren und später in Oracle CRM On Demand hochladen.

Bevor Sie beginnen. Stellen Sie sicher, dass die auf Ihrem Laptop oder PC eingestellte Zeitzone mit der in der Oracle CRM On Demand-Anwendung eingestellten übereinstimmt. Informationen zum Anzeigen Ihrer Zeitzone in Oracle CRM On Demand finden Sie in [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 684).

Das Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen funktioniert in Ihrem Offline client ebenso wie in der Oracle CRM On Demand-Anwendung Ihres Unternehmens.

- Sie können Datensätze mit dem Feld "Erstellen" in der linken Aktionsleiste oder jeder Schaltfläche "Neu" auf einer Seite hinzufügen.
- Sie können Datensätze immer aktualisieren, wenn Sie eine Schaltfläche "Bearbeiten" oder einen Link "Bearbeiten" sehen.

Wenn der Administrator Ihres Unternehmens das Feld "Offline-Client - Zugriff bearbeiten" in "Beim Upload prüfen" geändert hat, wird in allen Datensätzen eine Schaltfläche oder ein Link "Bearbeiten" angezeigt, und Oracle CRM On Demand überprüft beim nächsten Upload von Datensätzen aus Offline client Ihren Bearbeitungszugriff. Weitere Informationen zur Einstellung "Offline-Client - Zugriff bearbeiten" finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).

Wenn Sie keinen Bearbeitungszugriff für Datensätze haben, gibt Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung aus, die Sie darüber informiert, dass Ihnen die Berechtigung zum z.B. aller Datensätze fehlt. Weiterhin erfahren Sie, dass nur einige Datensätze hochgeladen wurden und dass Sie weitere Details der Protokolldatei entnehmen können. In der Fehlermeldung finden Sie einen Link zu der automatisch generierten Protokolldatei. Diese enthält eine Liste der Datensätze, die nicht hochgeladen werden konnten, sortiert nach Transaktionen und anschließend nach Datensätzen. Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, fährt Oracle CRM On Demand mit dem Upload der Datensätze fort, auf die Sie Zugriff haben.

TIPP: Die Angabe des Offline-Status auf der linken Seite enthält die Zahl der Änderungen, die Sie vornehmen, während Sie offline arbeiten.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Hochladen von Datensätzen aus Offline Client](#) (auf Seite 720)

Hochladen von Datensätzen aus Offline Client

Nachdem Sie unter Offline On Demand (Ihr Offline client) Datensätze hinzugefügt oder aktualisiert haben, laden Sie die neuen Informationen in die Oracle CRM On Demand-Unternehmensanwendung hoch.

HINWEIS: Wenn Sie Datensätze löschen möchten, tun Sie dies in Oracle CRM On Demand. Löschen Sie keine Datensätze in Offline client. Wenn Sie die Verantwortung für eine Firma einem anderen Mitarbeiter übertragen möchten, laden Sie die Firma ebenfalls zunächst nach Oracle CRM On Demand hoch und z.B. Sie den Verantwortlichen in Oracle CRM On Demand.

Bevor Sie beginnen. Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um Ihre Datensätze herunter- bzw. hochladen zu können.

So laden Sie Datensätze hoch

1 Klicken Sie in Offline client auf die Schaltfläche "Hochladen".

2 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.

Es wird eine Statusanzeige gefolgt von einer Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass die Daten erfolgreich hochgeladen wurden. Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, wird der Upload-Vorgang fortgesetzt, die Datensätze mit den in Konflikt stehenden Änderungen werden jedoch ignoriert.

3 Nach Abschluss des Upload-Vorgangs werden Sie dazu aufgefordert, einen Download durchzuführen.

HINWEIS: Sie müssen eine neue Gruppe von Daten herunterladen, da Offline client ansonsten schreibgeschützt ist.

4 Klicken Sie auf "Ja", und fahren Sie mit dem Download-Vorgang fort.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen in Ihrem Offline Client](#) (auf Seite 720)
- [Info über Konfliktlösungen bei Offline Client](#) (auf Seite 721)

Info über Konfliktlösungen bei Offline Client

Konflikte treten auf Feldebene auf, wenn ein bestimmtes Feld in einem bestimmten Datensatz sowohl in Oracle CRM On Demand als auch in Offline On Demand (die Offline client) aktualisiert wurde. Beispielsweise kann es vorkommen, dass ein anderer Mitarbeiter eine E-Mail-Adresse in Oracle CRM On Demand aktualisiert, während Sie dieselbe Adresse in Offline client aktualisiert haben. Dieser Konflikt wird bei der Synchronisierung erkannt.

Die Feldänderung in Oracle CRM On Demand hat standardmäßig Vorrang vor anderen Änderungen. Wenn ein Fehler jedoch nicht anhand dieser Regel behoben werden kann, muss er manuell behoben werden. Zum Überprüfen von Fehlern müssen Sie im Verzeichnis "Offline On Demand" die Datei "UploadError" öffnen oder drucken.

Die Fehler werden in einer Protokolldatei gespeichert, die in demselben Verzeichnis steht wie Offline client. Im Format des Protokolldateinamens (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) ist das Datum enthalten, an dem die Änderungen vorgenommen wurden, z.B. UploadErrors2009-10-22.html.

TIPP: Um die Fehler zu beheben, drucken Sie die Protokolldatei, und nehmen Sie Ihre Änderungen in Oracle CRM On Demand vor.

Synchronisieren mit PIMs

Sie können Personen, Termine und Aufgaben zwischen Oracle CRM On Demand und den folgenden PIMs synchronisieren:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

Dadurch erhalten Sie die Möglichkeit, Personendatensätze zu aktualisieren, Termine zu planen und Aufgabenlisten in einer Anwendung zu speichern und die Informationen anschließend zu synchronisieren.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator richtet den Zugriff auf Oracle PIM Sync On Demand ein und aktiviert ihn.

Info zur Synchronisierung mehrerer Benutzer

Von PIM Sync client wird die Synchronisation mehrerer Benutzer von einem Computer oder eines Benutzers von mehreren Computern aus unterstützt. Die einzelnen Benutzer müssen die Synchronisation jedoch nicht von ihren Computer aus vornehmen, da mit einer einzelnen Benutzer-ID keine Synchronisation mehrerer Computer möglich ist. Durch diese Aktion werden Daten beschädigt.

Hinweis: Benutzer müssen bei Windows oder dem Computer angemeldet sein, von dem aus sie die Synchronisation ausführen.

Info zur Unicode-Unterstützung

PIM Sync client unterstützt einen Teil der Sprachen, die von Oracle CRM On Demand unterstützt werden. Die Benutzeroberfläche von PIM Sync client ist in den Sprachen Deutsch, Italienisch, Englisch (britisch), Englisch (amerikanisch), Spanisch, Französisch, Japanisch, vereinfachtes Chinesisch, Portugiesisch, traditionelles Chinesisch und Niederländisch verfügbar. Sie unterstützt auch in diesen Sprachen synchronisierte Daten.

Info über Personen

Neue und aktualisierte Personendatensätze werden zwischen der PIM-Anwendung und Oracle CRM On Demand synchronisiert.

Synchronisieren von Teampersonen. Standardmäßig synchronisiert PIM Sync client Personen, für die Sie verantwortlich sind. Wenn Sie Teampersonen (also Personen, für die andere Benutzer verantwortlich sind) synchronisieren möchten, müssen Sie in Ihren persönlichen Präferenzen unter "Zusätzliche Informationen" das Kontrollkästchen "Sync von Teampersonen aktiv" aktivieren.

Löschen von Personen. Wenn Sie Personen entfernen möchten, löschen Sie sie aus Oracle CRM On Demand, nicht aus der PIM-Anwendung. Andernfalls werden die Personen aus Oracle CRM On Demand bei der nächsten Synchronisation erneut in die PIM-Anwendung eingefügt.

Adressinformationen. Die Geschäftsadressfelder in der PIM-Anwendung werden den alternativen Adressfeldern in Oracle CRM On Demand zugeordnet. Heimadressangaben werden nicht synchronisiert.

Abgleichen von Firmendaten. Möglicherweise ist eine Firma einer Person in der PIM-Anwendung zugeordnet. Während der Synchronisierung versucht die PIM-Anwendung, diese Firma mit einer vorhandenen Firma in Oracle CRM On Demand abzugleichen. Die PIM-Anwendung kann beim Suchen nach Firmen auch Fuzzy Matches verwenden.

HINWEIS: Die Verwendung von Fuzzy Matches wird beim ersten Einrichten von Oracle CRM On Demand für ein neues Unternehmen standardmäßig aktiviert. Wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechenden Berechtigungen enthält, können Sie die Verwendung von Fuzzy Matches im Unternehmensprofil deaktivieren. Markieren Sie dazu auf der Seite "Unternehmensprofil" im Abschnitt "Sicherheitseinstellungen des Unternehmens" das Kontrollkästchen "Erweiterte PIM Sync-Firmenzuordnung deaktivieren". Informationen zum Ändern der Unternehmensprofileinstellungen finden Sie in [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).

Wenn die Verwendung von Fuzzy Matches deaktiviert ist, sucht PIM Sync client nach einer genauen Übereinstimmung mit der angeforderten Firma und führt die folgenden Schritte aus:

- Wenn nur eine Firma gefunden wird, verknüpft PIM Sync client die angeforderte Firma mit der gefundenen Firma.
- Wenn mehrere Firmen gefunden werden, verknüpft PIM Sync client die angeforderte Firma mit einer Firma aus den Suchergebnissen ohne festgelegten Standort.
- Wenn mehrere Firmen gefunden werden und für alle Firmen Standorte festgelegt sind, erstellt PIM Sync client eine neue Firma für die angeforderte Firma und verwendet sie.

ACHTUNG: Sie sollten die Verwendung von Fuzzy Matches nicht deaktivieren, da PIM Sync client andernfalls Datensätze dupliziert, die nicht identisch sind.

Wenn die Verwendung von Fuzzy Matches aktiviert ist, führt PIM Sync client die folgenden Schritte aus:

- Sie sucht nach einer exakten Übereinstimmung für die Firma. Diese Aktion wird auch durchgeführt, wenn die Funktion "Fuzzy Matching" deaktiviert ist.
- Wenn keine genaue Übereinstimmung ausgegeben wird, führt PIM Sync client eine weitere Suche aus, wobei dieses Mal Platzhalter für Übereinstimmungen eingefügt werden, die der Suchzeichenfolge ähneln.

Wenn der Firmenname beispielsweise Sonderzeichen wie Unterstriche, Kommas, Punkte enthält, ersetzt PIM Sync client sie durch einen Platzhalter, z.B. ein Sternchen. Wenn PIM Sync client in diesem Fall nach der Firma "I.B.M. Hardware Division" sucht, wird eine Firma wie "Italian BM Hardware Division 132426" als Übereinstimmung zurückgegeben.

Wenn der Name keine Sonderzeichen enthält, hängt PIM Sync client einen Platzhalter an das Ende der angeforderten Firma an. Wenn PIM Sync client nach der Firma "IBM Hardware Division" sucht, wird eine Firma wie "IBM Hardware Division" (Global Operation)" als Übereinstimmung ausgegeben.

- Wenn keine ähnliche Übereinstimmung ausgegeben wird, erstellt und verwendet PIM Sync client eine neue Firma für die angeforderte Firma.

Wenn das Kontrollkästchen "PIM Sync-Firmenzuordnung deaktivieren" im Unternehmensprofil ausgewählt ist, ist das Suchen nach einer Firmenübereinstimmung deaktiviert. Stattdessen nimmt PIM Sync client eine Eingabe im Feld "PIM-Name des Unternehmens" des Personendatensatzes vor.

HINWEIS: Bei der Verwendung von Fuzzy Matches wird nach Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Wenn die Funktion aktiviert ist, müssen Benutzer überprüfen, ob die angeforderte Firma korrekt mit der gefundenen Firma verknüpft ist.

Info über Termine und Aufgaben

Neue, aktuelle oder gelöschte Termin- und Aufgabendatensätze werden zwischen der PIM-Anwendung und Oracle CRM On Demand synchronisiert.

Erinnerungen. Die Erinnerung in Ihrer PIM-Anwendung, mit der Sie über anstehende Termine (zum Beispiel eine Erinnerung 15 Minuten vorher) oder über überfällige Aufgaben informiert werden, ist in Oracle CRM On Demand nicht vorhanden. Deshalb müssen Sie die Erinnerung in Ihrer PIM-Anwendung für neue Termine oder Aufgaben, die in Oracle CRM On Demand erstellt und bei der Synchronisation in Ihre PIM-Anwendung kopiert wurden, manuell festlegen.

Verknüpfte Datensätze. Wenn ein Termin oder eine Aufgabe mit einer Person, einer Firma, einem Verkaufsprojekt, einem Lead, einer Kampagne oder einer Serviceanfrage in Oracle CRM On Demand verknüpft ist, wird dieser Datensatztyp in der ersten Zeile des Haupttextfelds in Microsoft Outlook angegeben. Zum Beispiel:

Zuordnung: Person: Maria Sanchez; Firma: XYZ Corporation; Serviceanfrage: Upgrade zur Verfügung stellen.

Da unter "Zuordnung" die Datensätze aufgelistet werden, die mit dem Termin oder der Aufgabe verknüpft sind, wirken sich keine Änderungen an diesen Angaben auf Oracle CRM On Demand aus. Anders als andere Angaben im Haupttextfeld wird die Zeile "Zuordnung" nicht in das Feld "Beschreibung" in Oracle CRM On Demand kopiert.

HINWEIS: PIM Sync client synchronisiert keine Personen für Termindatensätze oder für andere Teilnehmer an einem Termin. Nur der für den Termin Verantwortliche wird synchronisiert.

Gruppenmeetings. Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen können in der PIM-Anwendung ein Gruppenmeeting einrichten und es dann während der Synchronisierung Oracle CRM On Demand hinzufügen. Wenn Sie das Meeting in Oracle CRM On Demand löschen und dann erneut eine Synchronisierung mit der PIM-Anwendung ausführen, tritt eines der folgenden Ereignisse ein:

- Wenn Sie der Verantwortliche für den Datensatz sind (Sie haben das Meeting eingerichtet), wird der Termin aus Ihrem PIM-Kalender gelöscht. Das Gruppenmeeting wird jedoch in den PIM-Kalendern der Teilnehmer beibehalten.
- Wenn Sie nicht der Verantwortliche für das Gruppenmeeting, sondern einer der Teilnehmer sind, wird der Termin auch aus Ihrem PIM-Kalender gelöscht. Ihr Name bleibt jedoch in der Teilnehmerliste in den PIM-Kalendern der anderen.

Wiederkehrende Termine und Aufgaben. Wiederkehrende Termine müssen mit der PIM-Anwendung verwaltet werden. Während der Synchronisierung werden wiederkehrende Termine in Oracle CRM On Demand geladen und im Kalender angezeigt. Alle in Ihrer PIM-Anwendung vorgenommenen Aktualisierungen und Löschungen werden weiterhin zwischen den beiden Anwendungen synchronisiert.

Jede Instanz einer wiederkehrenden Aufgabe ist in Oracle CRM On Demand als separate Aufgabe enthalten. Wenn Sie einen einzelnen Aufgabendatensatz in Oracle CRM On Demand ändern, bleibt diese Änderung erhalten und wird nicht bei nachfolgenden Synchronisationen überschrieben.

Maximale Zahl der Datensätze. Um die Zeit für die Synchronisation zu reduzieren, ist die Zahl der in Oracle CRM On Demand erstellten wiederkehrenden Termine und Aufgaben begrenzt, wie in der folgenden Tabelle gezeigt.

Wiederkehrende Häufigkeit	Datensatzlimit
Täglich	31

Wiederkehrende Häufigkeit	Datensatzlimit
Wöchentlich	53
Monatlich	13
Vierteljährlich	5
Jährlich	2
Sonstiges	50

Wenn Sie beispielsweise einen täglichen Termin in Microsoft Outlook haben und am 1. März synchronisieren, erstellt Oracle CRM On Demand 31 tägliche Termine (1. März - 31. März). Wenn Sie eine Woche später erneut synchronisieren (am 8. März), werden 31 tägliche Termine erstellt, aber in diesem Fall reichen sie vom 8. März bis zum 7. April.

Info über die Synchronisierungs-Engine und Feldzuordnungen

In diesem Thema wird beschrieben, wie die Synchronisierungs-Engine passende Datensätze erkennt. Darüber hinaus wird die beim Durchführen einer Synchronisierung benötigte Feldzuordnung erläutert.

Erkennen von übereinstimmenden Datensätzen

Wenn Sie die erstmalige Synchronisierung zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrer PIM -Anwendung durchführen, prüft die Synchronisierungs-Engine bestimmte Schlüsselfelder für die Zuordnung von Datensätzen in Ihrer PIM-Anwendung und Oracle CRM On Demand.

Wenn Sie neue Personen hinzufügen oder den Firmennamen einer vorhandenen Person aktualisieren, versucht Oracle PIM Sync On Demand (das PIM Sync client), eine Fuzzy-Übereinstimmung für die Firmen- und Personennamen zu erzielen. Die Verwendung von Fuzzy-Übereinstimmungen ist standardmäßig aktiviert, wenn Oracle CRM On Demand zum ersten Mal für eine neue Firma eingerichtet wird. Das PIM Sync client ignoriert bei der Ermittlung von Übereinstimmungen Unterschiede in der Zeichensetzung und Großschreibung. Weitere Informationen zu Fuzzy-Übereinstimmungen finden Sie unter [Synchronisieren mit PIMs](#) (auf Seite 722).

Die folgenden Regeln werden verwendet, um festzustellen, ob zwei Namen identisch sind:

- Groß-/Kleinschreibung wird ignoriert.
- Zeichensetzung wird ignoriert.
- Leerzeichen werden ignoriert.

Beispiel: Wenn John Smith als Kontakt in Microsoft Outlook und JOHN SMITH als Kontakt in Oracle CRM On Demand angegeben ist, behandelt die Synchronisierungs-Engine beide Einträge wie einen Datensatz. Darüber hinaus betrachtet die Synchronisierungs-Engine folgende Varianten eines bestimmten Firmennamens (verknüpft mit Kontakten) als Übereinstimmung und somit als denselben Datensatz: TYC, T.Y.C., tyc.

ACHTUNG: Wenn Sie Oracle PIM Sync On Demand verwenden, wenn die folgenden Einstellungen für das Unternehmensprofil in Oracle CRM On Demand festgelegt sind (d.h. wenn die Verwendung von Fuzzy Matches deaktiviert ist), ignoriert das PIM Sync client beim Ermitteln von Übereinstimmungen Unterschiede bei Zeichensetzung und Großschreibung nicht. Infolgedessen werden alle Datensätze, die nicht identisch sind, dupliziert:

- Erweiterte PIM Sync-Firmenzuordnung deaktivieren
- PIM Sync-Firmenzuordnung deaktivieren

Die folgende Tabelle zeigt, welche Felder als Schlüsselfelder für die Synchronisierung dienen, welche Felder erforderlich sind und wie die Felder zwischen Oracle CRM On Demand und Outlook oder Lotus Notes zugeordnet werden.

Feldzuordnungen können nicht geändert werden. Felder, die hier nicht aufgelistet sind, werden nicht zugeordnet. Die Informationen werden aus keiner der Anwendungen abgerufen.

Personenfelder in Oracle CRM On Demand	Kontaktfelder in Microsoft Outlook	Kontaktfelder in Lotus Notes
Name Assistent/in	Name Assistent/in	Assistent/in
Tel.-Nr. Assistent/in	Telefonnummer für Assistent/in	Telefon Assistent/in
Firma	Firmenname (Dies ist ein Schlüsselfeld für die Synchronisierung. Hiermit wird die Eindeutigkeit eines Datensatzes bestimmt.)	Firma
Person - Ort	Geschäftsadresse - Ort	Geschäftsadresse - Ort
Person - Land	Geschäftsadresse - Land	Geschäftsadresse - Land
Person - Bundesland/Region	Geschäftsadresse - Bundesland	Geschäftsadresse - Bundesland
Adresszeile 1 Person	Geschäftsadresse - Straße	Geschäftsadresse - Straße
Person - PLZ	Geschäftsadresse - PLZ	Geschäftsadresse - PLZ
Abteilung	Abteilung	Abteilung
Beschreibung	Text	Kommentar
E-Mail	E-Mail	E-Mail-Adresse
Herr/Frau	Titel	Titel
Vorname (erforderlich)	Vorname (erforderlich)	Vorname

Personenfelder in Oracle CRM On Demand	Kontaktfelder in Microsoft Outlook	Kontaktfelder in Lotus Notes
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname (Dies ist ein Schlüsselfeld für die Synchronisierung. Hiermit wird die Eindeutigkeit eines Datensatzes bestimmt.)	Zweiter Vorname
Nachname (erforderlich)	Nachname (erforderlich)	Nachname
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Telefonnummer (geschäftlich)	Telefon (Büro)
Fax-Nr. (geschäftlich)	Faxnummer (geschäftlich)	Fax-Nr. (Büro)
Mobitel.-Nr.	Mobiltelefonnummer	Mobiltelefon
Berufsbez./Position	Berufsbez./Position	Berufsbez./Position
Persönlich	Persönlich	Persönlich

Terminfelder in Oracle CRM On Demand	Terminfelder in Microsoft Outlook	Terminfelder in Lotus Notes
Beschreibung	Text	Beschreibung
Endzeit (nur Datum) (erforderlich)	Enddatum	Enddatum
Endzeit (nur Uhrzeit) (erforderlich)	Endzeit	Endzeit
Standort	Standort	Standort
Persönlich	Persönlich	Als "Persönlich" kennzeichnen
Startzeit (nur Datumsteil) (erforderlich)	Startdatum (Dies ist ein Schlüsselfeld für die Synchronisierung. Hiermit wird die Eindeutigkeit eines Datensatzes bestimmt.)	Anfangsdatum

Terminfelder in Oracle CRM On Demand	Terminfelder in Microsoft Outlook	Terminfelder in Lotus Notes
Startzeit (nur Uhrzeit) (erforderlich)	Startzeit	Anfangszeit
Thema (erforderlich)	Thema (Dies ist ein Schlüsselfeld für die Synchronisierung. Hiermit wird die Eindeutigkeit eines Datensatzes bestimmt.)	Thema

Aufgabenfelder in Oracle CRM On Demand	Aufgabenfelder in Microsoft Outlook	Aufgabenfelder in Lotus Notes
Abgeschlossen	Abgeschlossen	Abgeschlossen
Beschreibung	Text	Beschreibung
Fälligkeitsdatum (erforderlich)	Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum
Priorität (erforderlich)	Priorität	Priorität
Persönlich	Persönlich	Als "Persönlich" kennzeichnen
Status	Status	
Thema (erforderlich)	Thema (Dies ist ein Schlüsselfeld für die Synchronisierung. Hiermit wird die Eindeutigkeit eines Datensatzes bestimmt.)	Thema

HINWEIS: Sind die erforderlichen Felder nicht ausgefüllt, wird der Datensatz während der Synchronisierung nicht erstellt. Diese Informationen werden in der Protokolldatei aufgezeichnet.

Synchronisierungsprozess Ihrer Daten zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrem PIM

Um die Synchronisierung Ihrer Daten zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrem PIM zu beginnen, führen Sie folgende Aufgaben aus:

- 1 Bestätigen Sie, dass Oracle CRM On Demand die Systemvoraussetzungen erfüllt. Weitere Informationen zu den unterstützten PIM-Anwendungen und -Versionen finden Sie unter [Oracle CRM On Demand-Systemvoraussetzungen](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.htm>.
- 2 Laden Sie Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) herunter, und führen Sie die Installation aus. Ihre Benutzerrolle muss das Zugriffsrecht für die Aktivierung von PIM Sync enthalten, um PIM Sync client herunterzuladen und zu verwenden. Wenn die Option Oracle PIM Sync On Demand unter Daten- und Integrationstools in "Meine Einstellungen" nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator. Weitere Informationen finden Sie unter [Installieren und Deinstallieren von Oracle PIM Sync On Demand](#) (auf Seite 730).
- 3 Konfigurieren Sie die PIM Sync client-Einstellungen, siehe: [Konfigurieren von Synchronisierungseinstellungen für PIM Sync Client](#) (auf Seite 731).
- 4 Definieren Sie Ihr PIM Sync client-Profil, siehe: [Konfigurieren von Synchronisierungseinstellungen für PIM Sync Client](#) (auf Seite 731).
- 5 Prüfen Sie, wie Ihre synchronisierten Daten verarbeitet werden. Informationen hierzu finden Sie unter [Prüfen der Synchronisierungsergebnisse](#) (auf Seite 739).
- 6 Führen Sie Ihre erste Synchronisierung durch, siehe: [Durchführen der ersten Synchronisierung mit Oracle PIM Sync On Demand](#) (auf Seite 737).

Durchführen der ersten Synchronisierung mit Ihrem PIM

Führen Sie die folgenden drei Schritte aus, um die Erstsynchronisierung zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrer PIM-Anwendung durchzuführen:

- 1 Installieren von Oracle PIM Sync On Demand (siehe [Installieren und Deinstallieren von Oracle PIM Sync On Demand](#) (auf Seite 730)).
- 2 [Konfigurieren von Synchronisierungseinstellungen für PIM Sync Client](#) (auf Seite 731)
HINWEIS: In diesem Schritt können Sie Filter erstellen.
- 3 [Durchführen der ersten Synchronisierung mit Oracle PIM Sync On Demand](#) (auf Seite 737)

Beim Synchronisieren der Daten können Sie Filter verwenden, um auf Basis der von Ihnen festgelegten Kriterien nur eine Teilmenge der Datensätze zu synchronisieren. Sie erstellen Filter zum Eingrenzen Ihrer Datensätze, wenn Sie beispielsweise den Besuch eines bestimmten Landesgebiets planen und die Personen für

die von Ihnen besuchten Gebiete synchronisieren möchten, oder wenn Sie diese Personendaten nur für Ihre wichtigen Kunden übernehmen möchten.

Hinweis zu Beginn:

- Stellen Sie eine Verbindung zum Internet her.
- Prüfen Sie, ob Ihr Rechner den für Oracle PIM Sync On Demand in Oracle CRM On Demand angegebenen Systemanforderungen genügt. Informationen darüber, wie Sie die Systemanforderungen prüfen, finden Sie unter [Arbeiten mit anderen Anwendungen](#) (auf Seite 711).
- Wählen Sie vor der ersten Synchronisierung in PIM Sync client den Filter zum Ignorieren persönlicher Daten. Andernfalls werden die Datensätze in Oracle CRM On Demand als persönlich gekennzeichnet und aus Ihrer PIM-Anwendung gelöscht.
- Wenn Sie eine Person für mehrere Benutzer innerhalb der Anwendung freigeben möchten und anschließend die Personendetails mit einem Mobiltelefon synchronisieren möchten, muss das Kontrollkästchen "Sync von Teampersonen aktiv" (unterhalb von "Zusätzliche Informationen" unter "Persönliche Einstellungen") aktiviert sein.
- Wenn Sie einen Filter so erstellen, dass Ihre persönlichen Datensätze nicht zu Oracle CRM On Demand hinzugefügt werden, müssen Sie das Kontrollkästchen "Persönlich" (unten rechts in den Datensatzdetails) für Ihre persönlichen Aufgaben, Termine und Personen in Ihrer PIM-Anwendung aktivieren.
- Da die Daten bestimmten Feldern in den Anwendungen zugeordnet sind, muss sichergestellt sein, dass Ihre Daten ordnungsgemäß in den entsprechenden Feldern eingerichtet sind. Wenn Sie beispielsweise das Land im Feld "Bundesland" in Outlook einbeziehen, entspricht dies nicht den Dropdown-Optionen in Oracle CRM On Demand und wird somit dem Datensatz in Oracle CRM On Demand nicht hinzugefügt. Bei den darauf folgenden Synchronisierungen wird diese fehlende Übereinstimmung als Konflikt behandelt.
- Sonderzeichen wie die Symbole für Markenzeichen oder Euro werden bei der Synchronisierung der Daten zwischen Ihrer PIM-Anwendung und Oracle CRM On Demand eventuell nicht korrekt angezeigt.
- Stellen Sie sicher, dass die Zeitzone in Oracle CRM On Demand der in Ihrer PIM-Anwendung eingestellten Zeitzone entspricht. Weitere Anweisungen zum Einstellen Ihrer Zeitzone in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Aktualisieren Ihre persönlichen Angaben](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 684).

VORSICHT: Wenn Sie Ihre Zeitzone ändern (Beispiel: Sie stellen die Uhr Ihres Rechners während einer Reise auf eine andere Zeitzone ein), dann müssen Sie den PIM Sync client schließen und erneut aufrufen. Das Schließen und erneute Hochfahren des PIM Sync clients erlaubt es Oracle CRM On Demand, die für Ihre Aufgaben und Termine festgelegten Zeiten korrekt zu synchronisieren.

Installieren und Deinstallieren von Oracle PIM Sync On Demand

Um Informationen zwischen Oracle PIM Sync On Demand und einer unterstützten PIM-Anwendung zu synchronisieren, müssen Sie Oracle PIM Sync On Demand installieren. Dieser Abschnitt beschreibt, wie Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) installiert und deinstalliert werden kann.

HINWEIS: Um PIM Sync client zu installieren und auszuführen, müssen Sie Administratorrechte für die Installation von Software auf Ihrem Computer besitzen. Die Remote-Installation von Oracle PIM Sync On Demand wird derzeit von Oracle nicht unterstützt oder zertifiziert.

So installieren Sie Oracle PIM Sync On Demand

- 1** Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 2** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den Link "Meine Einstellungen".
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 4** Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Oracle PIM Sync On Demand-Link.
- 5** Lesen Sie die auf der Oracle PIM Sync On Demand-Seite bereitgestellten Informationen. Klicken Sie dann auf "Oracle PIM Sync On Demand herunterladen".
- 6** Lesen Sie die auf der zweiten Oracle PIM Sync On Demand-Seite bereitgestellten zusätzlichen Informationen. Klicken Sie dann auf "Oracle PIM Sync On Demand herunterladen".
- 7** In dem Fenster können Sie folgendermaßen vorgehen:
 - Klicken Sie auf "Speichern", um die Datei auf die Festplatte zu kopieren. Auf diese Weise können Sie die Installation später offline durchführen. (Empfohlen).
 - Klicken Sie auf "Öffnen", um die Installation zu starten. Sie müssen die Verbindung zum Internet beibehalten, um mit der Installation fortzufahren.
- 8** Extrahieren Sie die ZIP-Dateien.
- 9** Öffnen Sie den Ordner, in den Sie die ZIP-Dateien extrahiert haben, und klicken Sie auf die Datei "Setup.exe", um den Installationsassistenten zu starten.
- 10** Folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

HINWEIS: Wenn Sie bereits eine Version von Oracle PIM Sync On Demand auf Ihrem Computer installiert haben, müssen Sie die vorherige Version deinstallieren, bevor Sie eine neue installieren.

So deinstallieren Sie Oracle PIM Sync On Demand

- Wählen Sie im Menü "Start" "Alle Programme", Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand deinstallieren.

Konfigurieren von Synchronisierungseinstellungen für PIM Sync Client

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die Synchronisierungseinstellungen in Oracle PIM Sync On Demand konfigurieren und wie Sie Filter erstellen.

So konfigurieren Sie die Synchronisierungseinstellungen mit dem Setup-Assistenten

- 1** Wählen Sie im Menü "Start" Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand und dann Oracle PIM Sync On Demand.

- 2 Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster auf Option zum Einrichten.
- 3 Geben Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster den Benutzernamen und das Kennwort für die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand ein, und klicken Sie auf "Anwendungseinrichtung".
- 4 Wählen Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Setup-Fenster die Datensatztypen, die Sie synchronisieren möchten, und klicken Sie auf den Setup-Assistenten.

Der Oracle PIM Sync On Demand-Setup-Assistent wird gestartet. Verwenden Sie den Assistenten, um Oracle PIM Sync On Demand für einen gewählten Datensatz zu konfigurieren, mit der Option, alle Datensatztypen zu konfigurieren.

- 5 Wählen Sie im Desktop-Anwendungsfenster Ihren PIM-Anwendungstyp aus der Liste der verfügbaren Anwendungen, und klicken Sie auf "Weiter".
- 6 Wählen Sie im Fenster zur Festlegung, was synchronisiert werden soll, die gewünschten Informationstypen, und klicken Sie auf "Weiter".
- 7 Wählen Sie im Fenster zur Festlegung, wie synchronisiert werden soll, in welche Richtung Sie Daten zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrer PIM-Anwendung synchronisieren möchten.

Wenn Sie Oracle PIM Sync On Demand verwenden, können Sie die Richtung der Datensynchronisierung auf zwei Arten konfigurieren:

- **Doppeltgerichtete Synchronisierung.** Bei dieser Option werden Daten in zwei Richtungen übertragen. Daten in Oracle CRM On Demand werden in Ihre PIM-Anwendung kopiert, und Daten, die Sie in Ihrer PIM-Anwendung hinzugefügt, bearbeitet oder gelöscht haben, werden in Oracle CRM On Demand hochgeladen.
- **Einweggerichtete Synchronisierung.** Bei dieser Option werden Daten nur in eine Richtung übertragen, und Sie können Daten in eine Richtung importieren oder exportieren. Exportiert Übertragungsdaten aus Oracle CRM On Demand nur in Ihre PIM-Anwendung. Importiert Übertragungsdaten nur aus Ihrer PIM-Anwendung in Oracle CRM On Demand. Wenn Sie alle Daten in der Zielanwendung ersetzen möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen für die Ersetzung aller Daten in der Zielanwendung. Diese Option ist nur bei der einweggerichteten Synchronisierung verfügbar.

HINWEIS: Wenn Sie zwischen doppeltgerichteter und einweggerichteter Synchronisierung wechseln, verwirft die Synchronisierungs-Engine Ihre vorige Synchronisierungshistorie und führt eine neue Synchronisierung aus. In diesem Fall verwendet die Synchronisierungs-Engine die Schlüsselfelder, um zu bestimmen, ob ein ähnlicher Datensatz sowohl in der PIM-Anwendung als auch in Oracle CRM On Demand derselbe Datensatz ist. Falls eines der Schlüsselfelder nicht übereinstimmt, erstellt die Synchronisierungs-Engine sowohl in der PIM-Anwendung als auch in Oracle CRM On Demand einen neuen Datensatz. Dieser neue Datensatz enthält die Unterschiede, die bei der neuen Synchronisierung gefunden wurden und die dazu führen können, dass Datensätze entweder in der PIM-Anwendung oder in Oracle CRM On Demand doppelt erstellt werden.

- 8 Klicken Sie auf "Weiter".
- 9 Wählen Sie im Fenster zur Festlegung, wann synchronisiert werden soll, ob Sie Daten zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrer PIM-Anwendung manuell oder automatisch synchronisieren möchten, und klicken Sie auf "Weiter".

- 10** Wählen Sie im Fenster für die Terminoptionen das Benutzerprofil und den Datumsbereich für Oracle CRM On Demand, die sie bei der Synchronisierung der TerminiDaten verwenden möchten, und klicken Sie auf "Weiter".

HINWEIS: Es wird empfohlen, die Standardeinstellung zu verwenden, bei der nur künftige Elemente übertragen werden.

- 11** Wählen Sie die Einstellungen, die Sie im Datenaustausch mit Oracle CRM On Demand verwenden möchten.

HINWEIS: Für weitere Informationen zu Ihren Anmeldekriterien wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 12** Klicken Sie auf "Weiter", "Fertig stellen".

Im Folgenden wird beschrieben, wie die zusätzlichen Synchronisierungseinstellungen konfiguriert werden.

So konfigurieren Sie die Synchronisierungseinstellungen

- 1** Geben Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster den Benutzernamen und das Kennwort für die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand ein, und klicken Sie auf "Anwendungseinrichtung".
- 2** Markieren Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Setup-Fenster den Datensatztyp, den Sie synchronisieren möchten, und klicken Sie auf "Einstellungen".
- 3** Wählen Sie im Fenster "Einstellungen" die Desktop-Anwendung, mit der Sie synchronisieren möchten, und klicken Sie auf "Erweitert".
- 4** Wählen Sie in der Registerkarte zur Festlegung, wie synchronisiert werden soll, die Richtung der Datensynchronisierung zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrer PIM-Anwendung.
- 5** Wählen Sie in der Registerkarte zur Festlegung, wann synchronisiert werden soll, ob Sie Daten zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrer PIM-Anwendung automatisch oder manuell synchronisieren möchten.
- 6** Wählen Sie in der Registerkarte zum Informationstyp (z.B. die Registerkarte "Termine") die folgenden Optionen:
 - a** Wählen Sie für die Option "Bestätigungen", ob ein Bestätigungsdialogfeld mit der Anzahl der Datensätze, die gelöscht oder geändert wurden, angezeigt werden soll.
 - b** Wählen Sie die Option "Konfliktlösung" und auf welche Weise die Konflikte gelöst werden sollen.
Ein Datenkonflikt liegt dann vor, wenn die Schlüsselfelder zweier Datensätze identisch sind. Weitere Informationen zu diesen Optionen finden Sie unter [Info über Konfliktlösungen bei PIMs](#) (auf Seite 740).
 - c** Wählen Sie die Option "Filter", um den Bereich der synchronisierten Daten einzuschränken. Behalten Sie entweder die Standardoption, bei der keine Auswahl erfolgt, bei, oder erstellen Sie einen neuen Filter auf der Grundlage der zugeordneten Felder zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrer PIM-Anwendung.

Weitere Informationen zur Identifizierung übereinstimmender Datensätze finden Sie unter [Info über Synchronisierungs-Engine und Feldzuordnung](#) (siehe "Info über die Synchronisierungs-Engine und Feldzuordnungen" auf Seite 725).

VORSICHT: Durch die Auswahl des Filters "Persönliche Daten ausschließen" können Ihre persönlichen Datensätze während der folgenden Synchronisierungen gelöscht werden. Wenn Sie Ihre persönlichen Datensätze ausschließen möchten, erstellen Sie einen neuen Filter auf der Grundlage des Feldes "Persönlich" in Outlook.

- d** Wählen Sie die Funktion zum Zuordnen von Ordnern, um Informationstypen und Ordner zu bestimmen, die Sie synchronisieren möchten. Klicken Sie auf "Ordner zuordnen", um auf das Fenster zum Einrichten der Zuordnung zuzugreifen.
- 7** Geben Sie in der Oracle CRM On Demand-Registerkarte die Zugriffseinstellungen ein, um Daten zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrer PIM-Anwendung zu synchronisieren.
- 8** Klicken Sie jederzeit auf "OK", um Ihre Änderungen zu speichern und zum Fenster "Einstellungen" zurückzukehren.
- 9** Klicken Sie erneut auf "OK", um zum ursprünglichen Setup-Fenster zurückzukehren.
- 10** Wiederholen Sie den 2. bis 9. Schritt für jeden Datensatztyp.
- 11** Klicken Sie auf "Schließen", um das Setup-Fenster zu schließen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Filter erstellt wird.

So erstellen Sie einen Filter

- 1** Navigieren Sie in das Oracle PIM Sync On Demand-Konfigurationsfenster:
 - a** Geben Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster den Benutzernamen und das Kennwort für die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand ein, und klicken Sie auf die Option zur Anwendungseinrichtung.
 - b** Markieren Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Konfigurationsfenster den Informationstyp, den Sie synchronisieren möchten, und klicken Sie auf "Einstellungen".
 - c** Wählen Sie im Fenster "Einstellungen" die PIM-Anwendung, die Sie synchronisieren möchten, z.B. mit Microsoft Outlook, und klicken Sie auf "Erweitert".
- 2** Klicken Sie auf eine Registerkarte zum Informationstyp, z.B. "Personen".
- 3** Wählen Sie die Filteroption.
- 4** Klicken Sie auf "Neu".
- 5** Geben Sie einen Namen für den Filter ein, z.B. "Nur Firmenpersonen".
- 6** Legen Sie die Bedingungen für den Filter fest:

- a** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Feld", und wählen Sie eine Kategorie aus der Liste, z.B. "Firmenname".
- b** Wählen Sie einen Operator, z.B. "Beginnt mit".
- c** Geben Sie den ersten Wert ein, für den bei Bedarf ein Treffer gesucht werden soll.
Beispiel: Wenn Sie einen Filter auf der Grundlage von *Firmenname* mit der Bedingung *enthält* einrichten, geben Sie den Firmennamen ein, den der Filter als Ersten anzeigen soll, z.B. *Oracle*.
- d** Klicken Sie auf "Zu Liste hinzufügen".
- e** (Optional) Wiederholen Sie diese Schritte, um weitere Werte bzw. Bedingungen für diesen Filter hinzuzufügen.

7 Legen Sie die Regeln für den Filter fest:

- a** Klicken Sie auf die Registerkarte "Regeln".
- b** Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - Alle Bedingungen müssen erfüllt werden.
 - Mindestens eine Bedingung muss erfüllt sein.
- c** Klicken Sie auf "OK".

Der neue Filter, den Sie einrichten, wird in der Liste gewählt.

8 (Optional) Wählen Sie aus der Filterliste das Kontrollkästchen zum Löschen aller Daten aus Oracle CRM On Demand, die nicht mit dem Filter übereinstimmen.

Die Synchronisierungs-Engine ignoriert diese Datensätze, bis die Filterbedingungen erfüllt sind oder der Filter entfernt oder deaktiviert wird. Sie können diese Einstellung verwenden, wenn bei der Synchronisierung doppelte Datensätze generiert werden.

9 Klicken Sie im Fenster "Erweiterte Einstellungen" auf "OK".

10 Klicken Sie erneut auf "OK", um zum ursprünglichen Setup-Fenster zurückzukehren.

11 Klicken Sie auf "Schließen", um das Setup-Fenster zu schließen.

12 Wenn Sie diesen Filter verwenden und das Synchronisierungsverfahren jetzt durchführen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Jetzt synchronisieren".

Wenn keine Filter gewählt sind, werden alle Datensätze synchronisiert. Sie können für jeden Informationstyp nur einen Filter angeben, aber der Filter kann mehrere Bedingungen haben.

HINWEIS: Filter werden ausgewertet und auf Datensätze aus Ihrer PIM-Anwendung und aus Oracle CRM On Demand angewendet. Sie können deshalb nur zugeordnete Felder zum Filtern verwenden, und nur die Datensätze, die Ihren definierten Kriterien entsprechen, werden zwischen den beiden Anwendungen synchronisiert.

Info über die Verwaltung von Oracle PIM Sync On Demand

Unternehmensadministratoren können die folgenden Oracle PIM Sync On Demand-Einstellungen aus der Unternehmensprofilseite in Oracle CRM On Demand konfigurieren:

- Alternativer URL für PIM Sync-Download
- Zugriff auf Seite für PIM Sync-Download deaktivieren
- Erweiterte PIM Sync-Firmenzuordnung deaktivieren
- PIM Sync-Firmenzuordnung deaktivieren

Weitere Informationen zu diesen Einstellungen und zur Unternehmensprofilseite finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).

Definieren des Ausführung von Synchronisierungssitzungen

Sie können festlegen, ob Synchronisierungssitzungen von Oracle CRM On Demand automatisch oder manuell, d.h. nur wenn Sie auf "Synchronisierung" klicken, ausgeführt werden.

So führen Sie automatische Synchronisierungssitzungen aus

- 1 Wählen Sie im Menü "Start" Oracle CRM On Demand und dann Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster auf Option zum Einrichten.
- 3 Klicken Sie auf die Anwendungseinrichtung.
- 4 Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Einrichtungsfenster auf "Einstellungen".
- 5 Klicken Sie im Fenster "Einstellungen" auf "Erweitert".
- 6 Wählen Sie im Fenster "Erweitert" die Registerkarte zur Festlegung, wann synchronisiert werden soll.
- 7 Verwenden Sie die folgenden Informationen zur Vervollständigung der Synchronisierungsanforderungen:
 - **Zeiten nach Minuten synchronisieren.** Wählen Sie die Option zur Festlegung der Zeitintervalle, und legen Sie diese mit der NACH-UNTEN- und NACH-OBEN-TASTE fest. Sie können die erforderlichen Zeitintervalle auch manuell in die Zeitfelder eingeben. Die Standardeinstellung für diese Option ist 30 Minuten.
 - **Zeiten nach Tag synchronisieren.** Wählen Sie die Option zur Festlegung der Zeitintervalle, und legen Sie mit der NACH-UNTEN- und NACH-OBEN-TASTE Tag, Wochentag, Wochenendtag, Woche und Monat fest. Geben Sie mit der NACH-UNTEN- und NACH-OBEN-TASTE die Zeit zum Synchronisieren für das Intervall an.
- 8 Klicken Sie auf "OK".

HINWEIS: Einige PIM-Anwendungen erfordern einen Benutzernamen und ein Kennwort. Wenn ein Benutzername und ein Kennwort nicht automatisch angegeben werden, kann die Synchronisierung nicht automatisch ausgeführt werden.

Im Folgenden werden die erforderlichen Schritte zum manuellen Ausführen von Synchronisierungssitzungen beschrieben.

So führen Sie Synchronisierungssitzungen manuell aus

- 1** Wählen Sie im Menü "Start" Oracle CRM On Demand und dann Oracle PIM Sync On Demand.
- 2** Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster auf Option zum Einrichten.
- 3** Klicken Sie auf "Anwendungseinrichtung".
- 4** Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Einrichtungsfenster auf "Einstellungen".
- 5** Klicken Sie im Fenster "Einstellungen" auf "Erweitert".
- 6** Klicken Sie im Fenster "Erweitert" auf die Registerkarte "When to sync".
- 7** Wählen Sie "Sync only when I click the Sync button".
- 8** Löschen Sie automatisierte Synchronisierungsoptionen.
- 9** Klicken Sie auf "OK".

Durchführen der ersten Synchronisierung mit Oracle PIM Sync On Demand

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die erste Synchronisierung in Oracle PIM Sync On Demand durchführen.

So führen Sie die erste Synchronisierung durch

- 1** Wählen Sie im Menü "Start" Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand und dann Oracle PIM Sync On Demand aus.
- 2** Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster auf "Jetzt synchronisieren".

Für jeden Datensatz wird ein Bestätigungsfeld angezeigt, in dem die Änderungen aufgelistet werden, die an Datensätzen dieses Typs vorgenommen wurden. Sie können die Änderungen prüfen, die Synchronisierung abbrechen oder die Änderungen akzeptieren, um die Synchronisierung abzuschließen.

Ändern der Synchronisierungseinstellungen

Sie können die Einstellungen ändern, bevor Sie Ihre Daten synchronisieren. Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass die Synchronisierung lange dauert, kann zu empfehlen sein, die während einer Sitzung synchronisierte Datenmenge zu reduzieren.

Bevor Sie beginnen. Stellen Sie eine Verbindung zum Internet her.

So ändern Sie die Synchronisierungseinstellungen

- 1 Wählen Sie im Menü "Start" Oracle CRM On Demand und dann Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster auf Option zum Einrichten.
- 3 Sie können Ihre E-Mail-Adresse und Ihre Benutzeranmeldung ändern, indem Sie die neuen Daten im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster eingeben.
- 4 Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster auf "Anwendungseinrichtung".
- 5 Wählen Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Konfigurationsfenster den Datensatztyp aus, dessen Einstellungen Sie ändern möchten, und geben Sie neue Optionen an.

Weitere Informationen finden Sie unter [Ausführen der ersten Synchronisierung mit Ihrer PIM](#) (siehe ["Durchführen der ersten Synchronisierung mit Ihrem PIM"](#) auf Seite 729).
- 6 Klicken Sie im Oracle PIM Sync On Demand-Fenster auf "Speichern".

Ausführen zusätzlicher Synchronisierungssitzungen

Sie synchronisieren Ihre Datensätze jedes Mal, wenn Sie Personen, Aufgaben oder Termine aktualisieren, hinzufügen oder löschen. Dazu benötigen Sie eine Internetverbindung, Sie müssen sich jedoch nicht bei Oracle CRM On Demand anmelden.

VORSICHT: Wenn Sie die Zeitzone ändern (Beispiel: Sie setzen die Systemuhr bei Reisen auf die Zeitzone einer anderen Region), schließen Sie Oracle PIM Sync On Demand (den PIM Sync client), und öffnen Sie ihn anschließend erneut. Durch Schließen und erneutes Öffnen des PIM Sync client kann die Anwendung die Uhrzeiten genau synchronisieren, die Sie für Ihre Aufgaben und Termine festgelegt haben.

Bevor Sie beginnen. Stellen Sie eine Verbindung zum Internet her.

So führen Sie zusätzliche Synchronisierungssitzungen aus

- 1 Wählen Sie im Menü "Start" Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand und dann Oracle PIM Sync On Demand aus.
- 2 Klicken Sie im Fenster Oracle PIM Sync On Demand auf "Jetzt synchronisieren", um die konfigurierten Datensatztypen und Anwendungen zu synchronisieren.

Die Schaltfläche "Jetzt synchronisieren" wird erst nach der Erstellung einer Konfiguration aktiviert.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Schließen".

Nach Abschluss der Synchronisierung wird ein Bestätigungsfeld für jeden Datensatztyp angezeigt, in dem die Änderungen am jeweiligen Datensatztyp aufgelistet werden. Sie können die Änderungen prüfen und übernehmen oder die Synchronisierung abbrechen.

Prüfen der Synchronisierungsergebnisse

Nach Abschluss der Synchronisierung werden Sie zum Bestätigen der Ergebnisse aufgefordert. Sie können die aktuellen Ergebnisse auch prüfen, indem Sie nach Abschluss der Synchronisierung die Protokolldateien öffnen.

- In einer Protokolldatei werden Fehler, Warnungen und Änderungen auf höherer Ebene in Oracle CRM On Demand erfasst. Diese Datei befindet sich auf dem Server und ist über Oracle CRM On Demand verfügbar.
- Die anderen Protokolldateien verfolgen die an Microsoft Outlook oder Lotus Notes vorgenommenen Änderungen auf einer detaillierten Ebene. Diese Dateien werden auf Ihrem Computer gespeichert.

Die Protokolldateien werden bei jeder Ausführung einer Synchronisierungssitzung überschrieben, so dass sie nur die Daten zur aktuellsten Synchronisierung enthalten.

So überprüfen Sie die Synchronisierungsergebnisse für Oracle CRM On Demand

- 1 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 2 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den Link "Meine Einstellungen".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Oracle PIM Sync On Demand-Link.
- 5 Klicken Sie auf der Seite Oracle PIM Sync On Demand auf den Link "Sync-Protokoll anzeigen"
- 6 Speichern Sie die Datei, oder öffnen Sie sie direkt.

Der Standarddateiname lautet pim_sync_log.txt.

In der folgenden Prozedur wird beschrieben, wie Sie die Synchronisierungsergebnisse für Microsoft Outlook oder Lotus Notes überprüfen können.

So überprüfen Sie die Synchronisierungsergebnisse für Microsoft Outlook oder Lotus Notes

- Öffnen Sie auf Ihrem Computer die folgenden Dateien:
 - PTrace.log: C:\Documents and Settings\<window-Benutzer>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - PushSyncStatus.log: C:\Documents and Settings\<windows-Benutzer>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - Einzelne Synchronisierungsprotokolle: C:\Documents and Settings\<windows-Benutzer>\Application Data\Siebel PIM Sync OnDemand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<Oracle CRM On Demand LOGIN ID>
 - pim_sync_log_Appointments.log
 - pim_sync_log_Contacts.log
 - pim_sync_log_ToDo's.log

Info über Konfliktlösungen bei PIMs

Konflikte treten auf der Feldebene auf, wenn ein bestimmtes Feld in einem bestimmten Datensatz sowohl in Oracle CRM On Demand als auch in der PIM-Anwendung aktualisiert wurde. Wenn beispielsweise eine E-Mail-Adresse in Oracle CRM On Demand aktualisiert wurde, während Sie dieselbe E-Mail-Adresse in Ihrer PIM-Anwendung aktualisiert haben, ist dies ein Konflikt, der bei der Synchronisierung erkannt wird.

Konflikte können mithilfe der folgenden Optionen gelöst werden:

- Alle konfliktverursachenden Elemente hinzufügen

Fügt jedem System, das zugeordnete Werte aus dem Datensatz des anderen Systems enthält, einen neuen Datensatz hinzu. Die ursprünglich konfliktverursachenden Datensätze bleiben davon unberührt.

Bei Auswahl der Option "Alle konfliktverursachenden Elemente hinzufügen" führt ein Datenkonflikt normalerweise dazu, dass jedem System ein konfliktverursachender Datensatz hinzugefügt wird. Wenn jedoch ein Textfeld in beiden Systemen geändert wird, und der Text in einem Feld die abgeschnittene Version des Textes in einem anderen ist, wird der kürzere Text vom längeren Text überschrieben.

- Alle konfliktverursachenden Elemente ignorieren

Der Konflikt bleibt bestehen. In keinem der Systeme werden Änderungen durchgeführt.

- Bei Konflikten benachrichtigen (Standardeinstellung)

Sendet eine Benachrichtigung, wenn Konflikte auftreten. Das System zeigt ein Fenster mit Details zu jedem erkannten Konflikt und bietet Lösungsmöglichkeiten für den Konflikt an.

- Oracle CRM On Demand hat Vorrang

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie sicher sind, dass Oracle CRM On Demand die aktuellsten Daten enthält.

- MS Outlook hat Vorrang oder Lotus Notes hat Vorrang

Verwenden Sie diese Option, wenn Sie sicher sind, dass Ihr PIM die aktuellsten Daten enthält.

Wenn Sie die Standardeinstellung für Konfliktlösung (benachrichtigen) übernehmen, müssen Sie angeben, wie die einzelnen Datensatzkonflikte gelöst werden sollen. Wenn Sie den Konflikt lösen, wird die Synchronisierung fortgesetzt.

Während einer automatischen Synchronisierung werden keine Nachrichten angezeigt. Nach Abschluss einer automatischen Synchronisierung wird der Benutzer in einer QuickInfo, die neben dem Symbol Oracle PIM Sync On Demand in der Taskleiste angezeigt wird, darüber informiert.

HINWEIS: Sich überschneidende Termine werden während der Synchronisierung nicht als Datenkonflikte behandelt.

Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) und Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) sind Module, mit denen Sie Oracle CRM On Demand

E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes hinzufügen können. Diese E-Mails bilden eine Historie aller Firmeninteraktionen und stehen dem gesamten Vertriebsteam zur Verfügung.

Beim Hinzufügen von E-Mails zur Anwendung (entweder bereits eingegangene oder ausgehende E-Mails) können Sie folgende Schritte durchführen:

- Hinzufügen einer E-Mail als Aufgabendatensatz (eine abgeschlossene Aktivität), der mit Firmen-, Personen-, Lead-, Verkaufsprojekt- oder Servicedatensätzen in Oracle CRM On Demand verknüpft ist
- Hinzufügen der E-Mail-Empfänger als Personen, Leads, Verkaufsprojekte oder Serviceanfragen zu Oracle CRM On Demand
- Erstellen Sie Nachverfolgungs-Aufgaben oder Termine anhand der E-Mails in Oracle CRM On Demand
- Direktes Aktualisieren von Oracle CRM On Demand-Datensätzen aus Outlook oder Lotus Notes, einschließlich neuer E-Mail-Adressen
- Durchsuchen von Oracle CRM On Demand nach neuen Empfängerinformationen (nur Outlook Email Integration client)

Um Outlook Email Integration client oder Notes Email Integration client verwenden zu können, muss es auf Ihrem Laptop oder Desktop installiert werden.

HINWEIS: Um Outlook Email Integration client oder Notes Email Integration client zu verwenden, benötigen Sie die Berechtigung "Outlook-/Notes-E-Mail-Integrationszugriff" in Ihrer Benutzerrolle.

Installation von Oracle Outlook Email Integration On Demand

Die Installation von Outlook Email Integration client umfasst das Herunterladen und Ausführen eines Setup-Programms, das einen InstallShield-Assistenten ausführt. Der Assistent erstellt ein Outlook-Plug-in, das der Symbolleiste von Outlook folgende Symbole hinzufügt:

- Zu CRM On Demand hinzufügen. Wird in der Symbolleiste für den Posteingang angezeigt.
- Senden und zu CRM On Demand hinzufügen. Wird in der Symbolleiste für das Nachrichtenfenster angezeigt.
- CRM On Demand-Suche. Wird in der Symbolleiste für das Nachrichtenfenster angezeigt.

Bevor Sie mit der Installation von Outlook Email Integration client beginnen:

- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer den für Oracle Outlook Email Integration On Demand unter Oracle CRM On Demand angegebenen Systemvoraussetzungen entspricht. Weitere Informationen dazu, wie Sie die Systemvoraussetzungen überprüfen, finden Sie unter [Arbeiten mit anderen Anwendungen](#) (auf Seite 711).
- Stellen Sie bei Verwendung von Microsoft Outlook 2003 sicher, dass Microsoft Word nicht als E-Mail-Editor gewählt wurde. Klicken Sie zur Überprüfung in der Outlook-Menüleiste auf "Extras" und dann auf "Optionen". Deaktivieren Sie auf der Registerkarte "E-Mail-Format" das Kontrollkästchen "E-Mail mit Microsoft Word bearbeiten".

So installieren Sie Outlook Email Integration client

- 1 Beenden Sie Microsoft Outlook, und schließen Sie alle geöffneten Fenster.

- 2 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 3 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den Link "Meine Einstellungen".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 6 Lesen Sie die Informationen auf der Seite "Oracle Outlook Email Integration On Demand", und klicken Sie auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demand herunterladen".
- 7 Lesen Sie die zusätzlichen Informationen auf der zweiten Seite "Oracle Outlook Email Integration On Demand", und klicken Sie auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demandherunterladen".
- 8 Im Fenster können Sie folgende Schritte durchführen:
 - Klicken Sie auf "Speichern", um die Datei "Oracle_OEI_OnDemand.exe" auf Ihrer Festplatte zu speichern und die Installation offline durchzuführen. (Empfohlen)
 - Klicken Sie auf "Ausführen", um mit der Installation zu beginnen. Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um die Installation fortzusetzen.
- 9 Folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

Installation von Oracle Notes Email Integration On Demand

Der Integrationsvorgang von Lotus Notes-E-Mails in Oracle CRM On Demand umfasst zwei Schritte:

- Ändern der Lotus Notes-Vorlage
- Installation von Notes Email Integration client auf dem Computer des Benutzers

Ändern der Lotus Notes-Vorlage

Die Änderung der Lotus Notes-Vorlage wird auf Unternehmensebene vom Lotus Notes-Administrator durchgeführt, damit der erforderliche Code und die erforderlichen UI-Elemente angegeben werden können, die die Schnittstelle mit Notes Email Integration client bereitstellen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien herunterladen.

So laden Sie die Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien herunter

- 1 Klicken Sie auf den Link für Schulung und Support in der rechten oberen Ecke einer beliebigen Seite, und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.

Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com-Account haben, müssen Sie sich als neuer Benutzer registrieren.

- 2 Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support" auf den Link "Downloads". Klicken Sie dann auf den Link zum Herunterladen der Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien für die entsprechende Version von Oracle CRM On Demand.

Installation von Notes Email Integration Client

Die Installation von Notes Email Integration client umfasst das Herunterladen und Aktivieren eines Setup-Programms, das einen InstallShield-Assistent ausführt. Der Assistent installiert und registriert Notes Email Integration client, das dem Ordner und den Memo-Ansichten in Lotus Notes folgende Schaltflächen hinzufügt:

- Zu Oracle CRM On Demand hinzufügen. Diese Schaltfläche wird in den Ordnern "Posteingang" und "Gesendete Elemente" angezeigt.
- Senden und zu Oracle CRM On Demand hinzufügen. Diese Schaltfläche wird in den Ansichten "Neues Memo" und "Antwort-Memo" angezeigt.

Bevor Sie mit der Installation von Notes Email Integration client beginnen:

- Notes Email Integration client verwendet einen Routing-Server, um eine Benutzerinstanz-URL dynamisch abzurufen. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Router eingerichtet haben, um mit Ihrer Installation von Notes Email Integration client zu arbeiten. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um weitere Informationen zu erhalten.
- Fragen Sie Ihren On Demand-Administrator, ob Notes Email Integration client in Ihrem Unternehmen aktiviert ist. Der Administrator Ihres Unternehmens für Lotus Notes muss Änderungen an der Lotus Notes-Vorlage für Ihr Unternehmen vornehmen, damit Notes Email Integration client aktiviert werden kann.

VORSICHT: Versuchen Sie nicht, Notes Email Integration client zu installieren, bevor Sie sich vergewissert haben, dass es in Ihrem Unternehmen aktiviert ist. Andernfalls muss Notes Email Integration client deinstalliert und erneut installiert werden, bevor es funktioniert.

- Klicken Sie zum Herunterladen des Notes Email Integration client-Installationspakets auf den Link "Schulung und Support" in der rechten oberen Ecke einer beliebigen Seite, um die Seite "Training and Support Center" zu öffnen. Klicken Sie auf dieser Seite auf den Link "Knowledge and Training", und melden Sie sich dann bei "My Oracle Support" an. Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support" auf den Link "Downloads", und laden Sie dann das Installationspaket herunter.
- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer den für Oracle Notes Email Integration On Demand unter Oracle CRM On Demand angegebenen Systemvoraussetzungen entspricht. Weitere Informationen darüber, wie Sie die Systemvoraussetzungen prüfen, finden Sie unter [Arbeiten mit anderen Anwendungen](#) (auf Seite 711).

Installation von Notes Email Integration client

- 1 Beenden Sie Lotus Notes und schließen Sie alle Fenster.
- 2 Besorgen Sie sich das Notes Email Integration client-Installationsprogramm bei Ihrem Oracle CRM On Demand-Administrator, und speichern Sie es auf Ihrem Desktop.
- 3 Führen Sie die Installationsdatei von Ihrem Desktop aus, und folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

Deinstallieren von Oracle Outlook Email Integration On Demand oder Oracle Notes Email Integration On Demand

Sie können Oracle Outlook Email Integration On Demand oder Oracle Notes Email Integration On Demand jederzeit über das Dienstprogramm von Microsoft Windows zum Hinzufügen/Entfernen von Programmen verwenden.

Hinzufügen von E-Mail-Informationen zu Oracle CRM On Demand

Beim Hinzufügen von E-Mail zu Oracle CRM On Demand darf die E-Mail inklusive des Anhangs nicht größer als 5 Megabyte (MB) sein. Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand unterstützen keine komprimierten Dateien (z.B. .zip, .rar, .7z, .cab usw.) als Anhang.

HINWEIS: Wenn Sie E-Mails in Outlook 2007 öffnen oder erstellen, werden CRM On Demand-Schaltflächen im Ribbon in der CRM On Demand-Gruppe in der Registerkarte "Nachricht" angezeigt.

So fügen Sie E-Mail-Informationen hinzu

- 1 Markieren oder öffnen Sie die E-Mail, die Sie Oracle CRM On Demand hinzufügen möchten.
- 2 Klicken Sie unter Microsoft Outlook auf "Hinzufügen zu CRM On Demand". Unter Lotus Notes klicken Sie auf "Hinzufügen zu Oracle".
- 3 Geben Sie im Anmeldefenster die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein, die Sie normalerweise bei der Anmeldung bei Oracle CRM On Demand verwenden.

HINWEIS: Sie müssen sich nur einmal für jede Outlook- oder Notes-Sitzung anmelden. Sie müssen sich nur erneut anmelden, wenn Sie Outlook oder Notes schließen. Daten, die von Outlook Email Integration client oder Notes Email Integration client an oder von Oracle CRM On Demand gesendet werden, sind aus Sicherheitsgründen immer verschlüsselt.
- 4 Um E-Mails automatisch während dieser Sitzung mit den Namen der Kontaktpersonen in den Feldern "An", "Cc" und "Von" zu verknüpfen, wählen Sie für "Automatische Zuordnung" die Option "Ja" aus.

Wird "Automatische Zuordnung" verwendet, durchsucht die Anwendung die E-Mails in Oracle CRM On Demand und fügt diese E-Mail automatisch als abgeschlossene Aufgabe hinzu. Wenn kein Treffer gefunden wird, wird ein Fenster angezeigt, über das Sie die E-Mail manuell suchen und zu Datensätzen hinzufügen können.
- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Anmelden".

Die Anwendung sucht nach Datensätzen in Oracle CRM On Demand und zeigt die Ergebnisse im Fenster "Aufgabe erstellen" an (siehe folgende Tabelle).

Dieser Bereich	Enthält diese Datensätze
----------------	--------------------------

Dieser Bereich	Enthält diese Datensätze
Gewählte Datensätze	<p>Zuerst werden in diesem Bereich die Personendatensätze angezeigt, deren E-Mail-Adressen in Oracle CRM On Demand genau mit denen der Felder "An", "Cc" und "Von" der E-Mails übereinstimmen.</p> <p>Sie können Datensätze aus anderen Bereichen in dieses Fenster nach "Ausgewählte Datensätze" verschieben. Wenn Sie in diesem Fenster auf "Speichern" klicken, speichert die Anwendung die E-Mail in allen Datensätzen dieses Bereichs und in Firmendatensätzen, die mit ihnen verknüpft sind.</p> <p>HINWEIS: Eine Person muss mit einem Firmendatensatz verknüpft sein, damit diese E-Mail darin gespeichert werden kann.</p>
Nicht gefundene E-Mail-Empfänger	Dieser Bereich enthält Namen, die neben den Feldern "An" oder "Cc" in der E-Mail angezeigt werden, die keinen vorhandenen Personen in Oracle CRM On Demand zugeordnet werden können.
Zugehörige Datensätze	In diesem Bereich werden Datensätze in Oracle CRM On Demand angezeigt, die mit den Personendatensätzen verknüpft sind, die den E-Mail-Empfängern entsprechen (z.B. Verkaufsprojekte).

6 über das Fenster "Aufgabe erstellen" können folgende Schritte durchgeführt werden:

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen von Aufgaben oder Terminen zu Oracle CRM On Demand zur Nachverfolgung	<ol style="list-style-type: none"> Im Bereich "Optionen nach dem Speichern" aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neue Aufgabe erstellen" oder "Neuen Termin erstellen". Klicken Sie auf "Speichern". Im Formular "Neue Aufgabe" oder "Neuer Termin" aktualisieren Sie die Informationen und speichern den Datensatz.
Hinzufügen eines neuen Verkaufsprojekts oder einer neuen Serviceanfrage, das/die mit einem E-Mail-Empfänger verknüpft ist	<ol style="list-style-type: none"> Klicken Sie im Bereich "Ausgewählte Datensätze" mit der rechten Maustaste auf den Namen des E-Mail-Empfängers. Wählen Sie die Option "Neues Verkaufsprojekt zu On Demand hinzufügen" oder "Neue Serviceanfrage zu On Demand hinzufügen". Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Neues Verkaufsprojekt" oder

	<p>"Neue Serviceanfrage".</p> <p>4 Klicken Sie auf "Speichern".</p>
Hinzufügen des E-Mail-Empfängers als Person oder Lead	<p>1 Klicken Sie im Bereich "Nicht gefundene E-Mail-Empfänger" mit der rechten Maustaste auf den Namen des E-Mail-Empfängers.</p> <p>2 Wählen Sie die Option "Zu On Demand hinzufügen" (für einen neuen Personendatensatz) oder "Neuen Lead zu On Demand hinzufügen" (für einen neuen Lead-Datensatz).</p> <p>3 Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Neue Person" oder "Neuer Lead".</p> <p>4 Klicken Sie auf "Speichern".</p> <p>Der Name des E-Mail-Empfängers wird in den Bereich "Ausgewählte Datensätze" dieses Fensters verschoben.</p>
Hinzufügen dieser E-Mail als abgeschlossene Aufgabe	<p>1 Stellen Sie sicher, dass ein Datensatz im Bereich "Ausgewählte Datensätze" angezeigt wird.</p> <p>2 Klicken Sie auf "Speichern".</p> <p>Die E-Mail wird als abgeschlossene Aufgabe gespeichert, die mit jedem Datensatz des Bereichs "Ausgewählte Datensätze" und den mit diesen Datensätzen verknüpften Firmen verknüpft ist. Es werden die unter "Aktivitätsdetails" angezeigten Standardwerte verwendet, es sei denn, Sie aktualisieren sie.</p>
Verknüpfen dieser E-Mail mit einem anderen Datensatz	<p>1 Doppelklicken Sie im Fenster "Aufgabe erstellen" auf die gefundenen Datensätze, und verschieben Sie sie in den Bereich "Ausgewählte Datensätze".</p> <p>2 (Optional) Aktualisieren Sie die Standardeinstellungen im Bereich "Aktivitätsdetails".</p> <p>3 Klicken Sie auf "Speichern".</p> <p>Diese E-Mail wird als Aufgabe gespeichert, die mit den ausgewählten</p>

	Datensätzen mit den im Bereich "Aktivitätsdetails" angezeigten Werten verknüpft ist.
Entfernen des Datensatzes aus dem Bereich "Ausgewählte Datensätze"	■ Doppelklicken Sie auf den Datensatz. Er wird auf die linke Seite des Fensters verschoben, damit er nicht mit dieser E-Mail verknüpft wird.
Durchsuchen Sie Oracle CRM On Demand nach zusätzlichen Personen, Firmen, Verkaufsprojekten, Leads oder Serviceanfragen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Suchen" den Datensatztyp aus. 2 Geben Sie den Namen ein, nach dem gesucht werden soll. 3 Klicken Sie auf "Übergeben". Datensätze, die diesem Namen entsprechen, werden im Bereich "Suchergebnisse" angezeigt.
Aktualisieren eines Datensatzes	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz. 2 Wählen Sie "Bearbeiten". 3 Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Bearbeiten". 4 Klicken Sie auf "Speichern".
Aktualisieren einer E-Mail-Adresse in Oracle CRM On Demand über diese E-Mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie im Bereich "Suchergebnisse" mit der rechten Maustaste auf den Datensatz. 2 Wählen Sie "Zugehörige E-Mail-Adresse". 3 Wählen sie im Fenster "Zugehörige Person mit Empfänger" die aktualisierte E-Mail-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. 4 Klicken Sie auf "Speichern". Die neue E-Mail-Adresse wird im Personendatensatz angezeigt.
Anzeigen von Datensatzinformationen, wie beispielsweise Datensatzname, E-Mail-Adresse und die Namen zugehöriger Datensätze	■ Bewegen Sie die Maus auf den Datensatz, und behalten Sie die Position bei, bis folgender QuickInfo-Text angezeigt wird.

Senden einer E-Mail und Hinzufügen der E-Mail zu Oracle CRM On Demand

- 1** Klicken Sie in der Symbolleiste von Microsoft Outlook auf "Neu". Klicken Sie in Lotus Notes auf die Schaltfläche "Neues Memo" oder "Antwort-Memo".
- 2** (Optional) Fügen Sie E-Mail-Empfänger aus den Personendatensätzen von Oracle CRM On Demand hinzu:
 - a** Geben Sie im Fenster "Nachricht" einen Namen in das Feld "CRM On Demand-Suche" ein.
 - b** Drücken Sie die Eingabetaste.
Die in Oracle CRM On Demand gefundenen Personen werden in einem Fenster angezeigt.
 - c** Wählen Sie eine der folgenden Optionen: "An", "Cc" oder "Bcc".
 - d** Klicken Sie auf "Wählen".
- 3** Geben Sie, wie beim normalen Senden einer E-Mail, zusätzliche Informationen ein.
- 4** Klicken Sie unter Microsoft Outlook auf "Senden und Hinzufügen zu CRM On Demand". Unter Lotus Notes klicken Sie auf "Senden und Hinzufügen zu Oracle".

Wenn Sie im Fenster auf "Speichern" klicken, wird die E-Mail an die ausgewählten Empfänger gesendet, und die E-Mail selbst wird entsprechend den Informationen im Fenster "Aufgabe erstellen" gespeichert.

Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office besteht aus den folgenden herunterladbaren Vorlagendateien:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentierungsassistent

Durch diese Vorlagendateien werden spezielle Symbolleisten in Microsoft Word und Excel eingefügt. Mit diesen Symbolleisten können Sie Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Word oder Excel verändern, um Direkt- oder Massen-E-Mails, aktualisierbare Offline-Berichte sowie Personenlisten (Segmente) für die Verwendung in Marketingkampagnen zu erstellen.

In den folgenden Abschnitten wird die Verwendung von Oracle CRM On Demand Integration for Office-Vorlagen beschrieben:

- [Verwenden von Mail Merge for Word](#) (auf Seite 749). Hier wird die On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Word beschrieben, und es sind Informationen zum effektiven Verwenden von Mail Merge for Word-Vorlagen sowie zum Erstellen einer Direkt- oder Massen-E-Mail in Microsoft Word mit Daten aus Oracle CRM On Demand enthalten.
- [Verwenden von Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 754). Beschreibt die On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Excel, enthält Hintergrundinformationen zum Erstellen von Berichten unter Verwendung der Symbolleiste von Reports and Analysis for Excel und beschreibt das Ausführen

vorhandener Berichte und das Erstellen neuer Berichte unter Verwendung der Vorlage von Reports and Analysis for Excel.

- [Verwenden des Assistenten für Segmentierung](#) (siehe "[Verwenden des Segmentierungsassistenten](#)" auf Seite 758) Beschreibt die Target Builder-Symbolleiste in Microsoft Excel, liefert Hintergrundinformationen zu Segmenttypen und beschreibt das Erstellen, Hochladen und Exportieren von Segmenten.

HINWEIS: Zur Verwendung von Oracle CRM On Demand Integration for Office muss der Administrator "Web Service" in Oracle CRM On Demand aktiviert haben.

HINWEIS: Netzwerke, die authentifizierte Proxyserver verwenden, werden nicht unterstützt.

Verwenden von Mail Merge for Word

Wenn Sie Mail Merge for Word verwenden, können Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Word herunterladen, um Direktmailings oder Massen-E-Mails zu erstellen. Vorher müssen Sie jedoch Ihre Mail Merge for Word-Vorlagen einrichten.

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen](#) (auf Seite 750)
- [Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen](#) (auf Seite 751)
- [Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word](#) (auf Seite 752)

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word](#) (auf Seite 749)

Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word

Mail Merge for Word enthält die Symbolleiste "On Demand Integration", mit der Sie Serienbriefe aus Oracle CRM On Demand-Daten erstellen können.

HINWEIS: Wenn Sie Office 2007 verwenden, ist die Symbolleiste "On Demand Integration" über die Registerkarte "Add-Ins" verfügbar. Wenn Sie auf die Registerkarte "Add-Ins" klicken, werden alle On Demand Integration-Optionen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen beschrieben, die in der Symbolleiste "On Demand Integration" von Mail Merge for Word verfügbar sind.

Symbolleistenoption	Beschreibung
---------------------	--------------

Symbolleistenoption	Beschreibung
1. On Demand-Daten abrufen	Ermöglicht Ihnen die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand und das Herunterladen von Daten in Microsoft Word. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: "Personen", "Leads", "Firmen", "Verkaufsprojekte", "Serviceanfragen" und "Gespeicherte Liste verwenden". Wenn Sie "Gespeicherte Liste verwenden" auswählen, können Sie eine vorhandene Datenquelle, die auf Ihrem Computer gespeichert ist, als Liste auswählen.
2. Empfänger näher definieren	Mit dieser Option können Sie die Empfänger aus den heruntergeladenen Daten wählen, mit denen Sie korrespondieren möchten.
3. Meldung näher definieren	Enthält die folgenden Optionen: <ul style="list-style-type: none"> ■ AutoText Mit dieser Option können Sie vordefinierte Felder in die Nachricht einfügen. Mit der Option AutoText können Sie beispielsweise eine Schlusszeile in jede Nachricht einfügen. ■ Oracle-Feld einfügen. Ermöglicht Ihnen das Einfügen von Feldern aus dem Oracle CRM On Demand-Datensatz in die Nachricht. Sie können beispielsweise auswählen, dass der Inhalt des Felds "Full_Name" in den Begrüßungstext jeder Nachricht aufgenommen werden soll.
4. Vorschau	Mit dieser Option können Sie jede Nachricht in der Vorschau anzeigen. Mit den Pfeilen können Sie einen Bildlauf durch jede Nachricht durchführen.
5. Nachricht drucken oder senden	Mit dieser Option können Sie die Daten in der Vorlage zusammenführen und drucken, können sie in einem separaten Word-Dokument zusammenführen oder in individuell adressierten E-Mail-Nachrichten zusammenführen und versenden.
6. Als On Demand-Aktivität protokollieren	Ermöglicht Ihnen das Erstellen einer Aktivität in Oracle CRM On Demand als Datensatz der Korrespondenz. Diese einzelne Aktivität wird jedem Empfänger der Nachricht zugeordnet. Der Text der gesendeten Vorlage wird automatisch in die Beschreibung dieser Aktivität eingefügt.

Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Durch die Vorlage für Mail Merge for Word wird die Symbolleiste für On Demand Integration in Microsoft Word eingefügt. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die Vorlage herunterladen.

So laden Sie die Vorlage für Mail Merge for Word herunter

- 1 Klicken Sie oben in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.

Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com-Account haben, müssen Sie sich als neuer Benutzer registrieren.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support Knowledge" auf den Link "Downloads", und klicken Sie dann auf den Link, mit dem Sie die Vorlage für Oracle Mail Merge for Word herunterladen.
- 3 Laden Sie die Vorlage entsprechend der Anleitung auf der Webseite herunter.

Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Die Symbolleiste von Mail Merge for Word (die Symbolleiste "On Demand Integration") ist jeder Vorlagendatei angehängt. Die nachfolgenden Schritte beschreiben, wie mit der Symbolleiste "On Demand Integration" eine Mail Merge for Word-Vorlage erstellt wird. Wenn Sie Mail Merge for Word-Vorlagen mit dieser Symbolleiste erstellen, ist sichergestellt, dass Ihre Oracle CRM On Demand-Daten die Personalisierung unterstützen, die Sie in die Vorlage einbetten.

Öffnen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Um sicherzustellen, dass Mail Merge for Word an alle Vorlagen angehängt ist, die Sie erstellen oder ändern, müssen Sie immer die ursprünglichen Vorlagendateien öffnen. Vergewissern Sie sich durch einen Blick auf die Titelleiste, dass Sie die ursprüngliche Vorlagendatei geöffnet haben. Der Dokumentname sollte die Erweiterung .DOT haben.

HINWEIS: Doppelklicken Sie zum Öffnen nicht auf die Datei. Dadurch wird lediglich ein neues Word-Dokument auf Grundlage der Vorlagendatei geöffnet. Wenn Sie in diesem Modus Änderungen speichern, erhalten Sie lediglich ein normales Word-Dokument, an das die Symbolleiste "On Demand Integration" nicht angehängt ist.

So erstellen oder ändern Sie Mail Merge for Word-Vorlagen

- 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Mail Merge for Word-Vorlage, die Sie heruntergeladen und lokal gespeichert haben, und wählen Sie "Öffnen" aus.

Die Datei wird in Microsoft Word geöffnet.

- 2 Erstellen Sie einen typischen Brief unter Verwendung der Symbolleiste "On Demand Integration" und Word-Funktionen.

Sie können Empfänger filtern, Oracle CRM On Demand-Felder einfügen, eine Vorschau anzeigen usw. Nähere Informationen zum Erstellen von Briefen über die Symbolleiste finden Sie unter [Erstellen von Direktmailings-oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word](#) (siehe "[Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word](#)" auf Seite 752).

- 3** Bevor Sie die Vorlage speichern, heben Sie die Verknüpfung der Datenquelle mit der Vorlage folgendermaßen auf:

- a** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hauptdokument einrichten" in der Microsoft Word Mail Merge-Symbolleiste.
- b** Im Dialogfeld "Hauptdokumenttyp" wählen Sie das Optionsfeld "Normales Word-Dokument".

HINWEIS: Wenn die Microsoft Word Mail Merge-Symbolleiste nicht sichtbar ist, klicken Sie in der Menüleiste von Word auf "Ansicht", "Symbolleisten" und dann auf "Mail Merge". Wenn Sie mit Microsoft Office 2007 arbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte "Sendungen" und dann auf "Seriendruck starten".

VORSICHT: Wenn Sie eine Vorlage speichern und veröffentlichen, ohne zuvor die Verbindung mit der Datenquelle getrennt zu haben, versucht die Datei eine Verbindung mit der Datenquelle auf Ihrem Computer herzustellen, wenn sie verwendet wird.

- 4** Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Wenn Sie eine neue Vorlage speichern möchten, wählen Sie "Datei" und dann "Speichern unter" aus.
- Wenn Sie Änderungen an einer vorhandenen Vorlage speichern möchten, wählen Sie "Datei" und dann "Speichern" aus.

Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word

Wenn Sie Mail Merge for Word verwenden, können Sie Oracle CRM On Demand-Daten herunterladen und in einem Word-Dokument zusammenführen. In der folgenden Anleitung werden Personen als Beispiel verwendet, aber Sie können Serienbriefe auch mithilfe von Oracle CRM On Demand-Daten aus Leads, Firmen, Verkaufsprojekten und Serviceanfragen oder lokal gespeicherten Empfängerlisten erstellen.

HINWEIS: Es können maximal 4000 Datensätze heruntergeladen werden.

So erstellen Sie Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word

- 1** Öffnen Sie die Word-Vorlagendatei, die Sie für das Direktmailing verwenden möchten.
- 2** Klicken Sie auf der Symbolleiste "On Demand Integration" auf "On Demand-Daten abrufen", dann auf "Personen".
- 3** Füllen Sie im Dialogfeld für die Anmeldung bei Oracle On Demand die erforderlichen Felder aus, und klicken Sie auf "Anmelden" um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4** Gehen Sie im Dialogfeld "Liste definieren" wie folgt vor:
 - a** Definieren Sie auf der Registerkarte "Filter" die Kriterien für die Daten, die Sie in Word herunterladen möchten.

Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

- b** Wählen Sie auf der Registerkarte "Felder" die Felder mit den Informationen aus, die Sie herunterladen möchten. Sie können maximal 40 Felder auswählen.

Die aktuelle Vorlage wird nun durchsucht, und es werden automatisch die benötigten Felder ausgewählt. Sie können noch weitere Felder auswählen, die in die Vorlage eingefügt werden sollen, um das Anschreiben noch persönlicher zu gestalten.

HINWEIS: Wählen Sie auch solche Informationsfelder aus, die möglicherweise zum Senden des Anschreibens benötigt werden. Wenn Sie beispielsweise eine Massen-E-Mail senden möchten, muss die E-Mail-Adresse in der Empfängerdatei enthalten sein.

- c** Klicken Sie auf "OK".

5 Gehen Sie im Dialogfeld "Liste speichern?" folgendermaßen vor:

- a** Klicken Sie auf "Ja", um die Liste zur späteren Wiederverwendung lokal zu speichern. Füllen Sie im Dialogfeld "Speichern unter" die entsprechenden Felder aus, und klicken Sie dann auf "Speichern".
- b** Wenn Sie die Liste nur einmal verwenden möchten, klicken Sie auf "Nein" und dann auf "OK". In diesem Fall wird die Empfängerliste automatisch als temporäre Datei gespeichert, die nach der Verwendung gelöscht wird.

6 Im Dialogfeld "Serienbriefempfänger" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Deaktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, um Empfänger aus dieser Korrespondenz zu entfernen.
- Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, um Empfänger dieser Korrespondenz hinzuzufügen.

Wenn Sie mit der Bearbeitung der Empfänger fertig sind, klicken Sie auf "OK".

HINWEIS: Sie können das Dialogfeld "Serienbriefempfänger" erneut öffnen, indem Sie auf der Symbolleiste "Mail Merge for Word" auf "Empfänger näher definieren" klicken.

7 Klicken Sie auf "Meldung näher definieren", um Oracle CRM On Demand-Felder oder automatischen Text in das Word-Dokument aufzunehmen. Weitere Informationen zur Schaltfläche "Meldung näher definieren" finden Sie unter [Verwenden von Mail Merge for Word](#) (auf Seite 749).

8 Klicken Sie auf "Vorschau", und blättern Sie mit den Pfeiltasten durch die Nachrichten, um festzustellen, wie sie gedruckt oder gesendet aussehen werden.

Weitere Informationen zur Schaltfläche "Vorschau" finden Sie unter [Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word](#) (auf Seite 749).

9 Klicken Sie auf "Nachricht drucken oder senden", und gehen Sie wie folgt vor:

- a** Wählen Sie zum Senden der Daten an ein anderes Word-Dokument die Option "Seriendruck in neues Dokument" aus.
- b** Wählen Sie zum Drucken die Option "Seriendruck an Drucker" aus.

c Wählen Sie zum Senden einer Massen-E-Mail die Option "Als E-Mail senden" aus.

d Wählen Sie zum Senden einer Massen-Fax-Nachricht die Option "Als Fax senden" aus.

HINWEIS: Um Korrespondenz als Massen-Fax-Nachricht zu senden, müssen Sie zunächst Microsoft Office konfigurieren. Suchen Sie in den Microsoft Office-Hilfedateien nach dem Stichwort "Fax", um weitere Informationen zu erhalten.

10 (Optional) Klicken Sie auf "Als On Demand-Aktivität protokollieren", um eine einzelne Oracle CRM On Demand-Aktivität zu erstellen, die mit jeder für den Seriendruck ausgewählten Person verknüpft wird. In das Beschreibungsfeld der Aktivität wird automatisch der Text der Vorlage eingetragen. Füllen Sie im Dialogfeld "Aufgaben" die entsprechenden Felder aus, und klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwenden von Reports and Analysis for Excel

Mit Reports and Analysis for Excel können Sie Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Excel herunterladen und zum Erstellen von Berichten verwenden. Dieser Abschnitt enthält folgende Themen:

- [Info über die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 754)
- [Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 755)
- [Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 755)
- [Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 756)

Info über die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel enthält die On Demand Integration-Symbolleiste, mit der Sie mit Daten aus Oracle CRM On Demand Berichte erstellen können.

HINWEIS: Wenn Sie Office 2007 verwenden, ist die On Demand Integration-Symbolleiste in der Registerkarte "Add-Ins" verfügbar. Wenn Sie auf die Registerkarte "Add-Ins" klicken, werden alle On Demand Integration-Optionen angezeigt.

In der folgenden Tabelle wird die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel beschrieben.

Symbolleistenoption	Beschreibung
On Demand-Bericht konfigurieren	Hiermit können Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden und Daten in Excel herunterladen.
On Demand-Bericht aktualisieren	Mit dieser Option werden Daten, die Sie in Excel anzeigen, mit den neuesten Daten aktualisiert, die in Oracle CRM On Demand verfügbar sind

Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel

Mithilfe von "Reports and Analysis for Excel" können Sie Oracle CRM On Demand-Daten herunterladen und in Excel bearbeiten. Wenn Sie in der On Demand Integration-Symbolleiste auf "On Demand-Bericht aktualisieren" klicken, wird das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" angezeigt. Mithilfe dieses Dialogfeldes können Sie vorhandene Berichte bearbeiten oder entfernen und neue Berichte erstellen. In der folgenden Tabelle werden die über das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" verfügbaren Optionen beschrieben.

Schaltfläche	Kommentare
Bericht bearbeiten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die im ausgewählten Bericht enthaltenen Filtereinstellungen und Felder zu ändern.
Neuer Bericht	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen benutzerdefinierten Bericht für den ausgewählten Datensatztyp zu erstellen. Sie können Filterkriterien für die Anwendung auf die standardmäßigen und benutzerdefinierten Felder für das Objekt festlegen. Weitere Informationen zum Festlegen von Filterkriterien in Listen erhalten Sie unter Arbeiten mit Listen (auf Seite 75).
Bericht entfernen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Bericht aus der Excel-Arbeitsmappe zu entfernen.
Bericht ausführen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den aktuell ausgewählten Bericht auszuführen. Anschließend wird der Bericht als neues Tabellenblatt zur Arbeitsmappe hinzugefügt.
Beenden	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" zu schließen.

Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel

Mit der Vorlage für Reports and Analysis for Excel wird die Oracle CRM On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Excel eingefügt. Im Folgenden werden die erforderlichen Schritte zum Herunterladen der Vorlage beschrieben.

So laden Sie die Vorlage für Reports and Analysis for Excel herunter

- 1 Klicken Sie oben auf Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support".
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Support".
- 3 Klicken Sie auf die Anmeldung für "My Oracle Support".
- 4 Klicken Sie auf "Anmelden", und geben Sie Ihre Zugangsdaten für die Anmeldung ein.

- 5 Geben Sie im Feld "Knowledge Base durchsuchen" 433624.1 ein, und starten Sie die Suche.
- 6 Klicken Sie auf den Link für die Vorlage von Reports and Analysis for Excel.
- 7 Folgen Sie der auf der Webseite angezeigten Anleitung zum Herunterladen der Vorlage (ZIP-Datei).
- 8 Entpacken Sie die ZIP-Datei in ein lokales Verzeichnis.

Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel

Dieser Abschnitt enthält folgende Themen:

- Ausführen vorhandener Berichte
- Erstellen neuer Berichte

Ausführen vorhandener Berichte

Im Folgenden wird eine Prozedur zum Ausführen eines bestehenden Berichts mit Reports and Analysis for Excel beschrieben. Die Prozedur beinhaltet auch einen optionalen Schritt zum Bearbeiten eines bestehenden Berichts. Nachdem der Bericht ausgeführt wurde, können Sie mit den Daten in Ihrer Arbeitsmappe arbeiten. Sie können Pivot-Tabellen, Pivot-Diagramme, Diagramme und Grafiken erstellen und Felder aus den in den Berichtsarbeitsmappen enthaltenen Informationen berechnen.

HINWEIS: Wenn Sie Pivot-Tabellen, Pivot-Diagramme und Diagramme und Grafiken hinzufügen, so sollten Sie diese in neuen Arbeitsblättern erstellen. Andernfalls können sie bei der Aktualisierung von Berichten überschrieben werden.

So führen Sie vorhandene Berichte aus

- 1 Öffnen Sie die Excel-Vorlagendatei.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste On Demand Integration auf "On Demand-Bericht konfigurieren".
- 3 Füllen Sie im CRM On Demand-Anmeldefenster die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie dann auf die Anmeldeschaltfläche, um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" aus der Dropdown-Liste der Datensatztypen den gewünschten Typ aus. Zur Verfügung stehen: Firma, Person, Verkaufsprojekt, Lead, Serviceanfrage und Lösung.

Die für den ausgewählten Datensatztyp verfügbaren Berichte werden in der Liste der verfügbaren Berichte angezeigt. Sie können bestehende Berichte bearbeiten oder entfernen oder einen neuen Bericht hinzufügen. Weitere Informationen über das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" finden Sie unter [Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 755). Weitere Informationen über das Erstellen neuer Berichte finden Sie unter "Neue Berichte erstellen" in diesem Thema.

- 5 Wählen Sie einen vorhandenen Bericht aus der Liste der verfügbaren Berichte aus.
- 6 (Optional) Klicken Sie auf "Bericht bearbeiten", um die zu dem aktuell ausgewählten Bericht gehörenden Filtereinstellungen und Felder zu bearbeiten.
 - a Definieren Sie auf der Registerkarte "Filter" im Dialogfeld "Bericht definieren" die Kriterien für die herunterzuladenden Daten.

Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).
 - b Wählen Sie in der Registerkarte "Felder" die herunterzuladenden Datenfelder aus. Klicken Sie auf OK.

HINWEIS: Sie können bis zu 100 Felder für die Berichterstellung auswählen.
- 7 Klicken Sie auf "Bericht ausführen".

Die angeforderten Daten werden als neues Arbeitsblatt mit dem Titel des Berichtsnamens in eine Excel-Arbeitsmappe eingefügt.
- 8 Klicken Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" auf "Beenden", um die Daten in Excel zu bearbeiten.
- 9 Klicken Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren", um die Daten, die Sie in Microsoft Excel bearbeiten, auf die neuesten Daten von Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.

HINWEIS: Wenn Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren" klicken, werden die Daten in allen Berichtsarbeitsblättern der Arbeitsmappe mit den neuesten Informationen aus Oracle CRM On Demand überschrieben.

Erstellen neuer Berichte

Im Folgenden werden die nötigen Schritte zum Erstellen und Ausführen von neuen Berichten mit Reports and Analysis for Excel beschrieben.

So erstellen Sie einen neuen Bericht

- 1 Öffnen Sie die Excel-Vorlagendatei, die Sie zur Berichterstellung verwenden möchten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste On Demand Integration auf "On Demand-Bericht konfigurieren".
- 3 Füllen Sie im CRM On Demand-Anmeldefenster die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie dann auf die Anmeldeschaltfläche, um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" aus der Dropdown-Liste der Datensatztypen den für Ihren Bericht gewünschten Typ aus. Zur Verfügung stehen: Firma, Person, Verkaufsprojekt, Lead, Serviceanfrage und Lösung.

Die für den ausgewählten Datensatztyp verfügbaren Berichte werden in der Liste der verfügbaren Berichte angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf "Neuer Bericht", um eine eigene Abfrage zu erstellen.

HINWEIS: Die Erstellung eines neuen Berichts ermöglicht Ihnen die Erstellung eines benutzerdefinierten Berichts für den ausgewählten Datensatztyp. Sie können für alle standardmäßigen und benutzerdefinierten Felder des Datensatztyps Filterkriterien angeben.

- 6** Führen Sie im Dialogfeld "Bericht definieren" die folgenden Schritte aus:
 - a** Definieren Sie in der Registerkarte "Filter" die Kriterien für die herunterzuladenden Daten.
Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).
 - b** Wählen Sie in der Registerkarte "Felder" die herunterzuladenden Datenfelder aus. Klicken Sie auf OK.
HINWEIS: Sie können bis zu 100 Felder für die Berichterstellung auswählen.
- 7** Geben Sie im Dialogfeld "Berichte speichern" in das Namensfeld für den Bericht einen Namen ein. Klicken Sie dann auf "Speichern".
- 8** Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" den gerade erstellten Bericht aus. Klicken Sie auf "Bericht ausführen".
Der erstellte Bericht erscheint nun in Excel unter dem angegebenen Namen als Arbeitsblatt.
- 9** Klicken Sie, nachdem Sie alle benötigten Berichte hinzugefügt haben, auf "Beenden", um das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" zu schließen und mit den Daten im Arbeitsblatt zu arbeiten.
- 10** Klicken Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren", um die Daten, die Sie in Microsoft Excel bearbeiten, auf die neuesten Daten von Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.
Wenn Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren" klicken, dann werden alle Berichtsarbeitsblätter in der Arbeitsmappe aktualisiert.

Verwenden des Segmentierungsassistenten

Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie Personensegmente auf Basis verschiedener Datensatztypen definieren. Ein Segment ist eine aus Oracle CRM On Demand erstellte Personenliste. Dieser Abschnitt umfasst folgende Themen:

- [Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten](#) (auf Seite 759)
- [Info über den Segmentierungsassistenten](#) (auf Seite 759)
- [Herunterladen des Segmentierungsassistenten](#) (auf Seite 760)
- [Erstellen von Segmenten](#) (auf Seite 761)
- [Hochladen von Segmenten](#) (auf Seite 763)
- [Exportieren von Segmenten](#) (auf Seite 764)

Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten

Der Segmentierungsassistent enthält die "Target Builder"-Symbolleiste. Über diese Symbolleiste werden Personensegmente unter Verwendung von Oracle CRM On Demand-Daten erstellt.

Die folgende Tabelle beschreibt die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten.

Symbolleistenoption	Beschreibung
Verwalten von Segmenten	Ermöglicht Ihnen die Erstellung und Aktualisierung von Segmenten unter Verwendung von Oracle CRM On Demand-Daten. Diese Segmente können dann als CSV-Dateien exportiert werden.
Aktualisieren von Segmenten	Aktualisiert die in Microsoft Excel angezeigten Daten auf die neuesten, über Oracle CRM On Demand verfügbaren Daten.
Hochladen von Segmenten	Lädt eine Liste der Segmente vom Segmentierungsassistenten zu Oracle CRM On Demand hoch.

Info über den Segmentierungsassistenten

Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie Personensegmente (oder: Personenlisten) auf Basis einer Kombination aus Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekts- und Serviceanfragefelder in Oracle CRM On Demand erstellen. Die resultierenden Segmente sind mehrdimensionale Kundenlisten, die für gezielte Kampagnen verwendet werden können.

Die folgenden Segmenttypen können erstellt werden:

- **Dynamisches Segment.** Dynamische Segmente können jederzeit aktualisiert werden. Wenn ein dynamisches Segment aktualisiert wird, dann werden die mit dem Segment gespeicherten Filter erneut auf die Oracle CRM On Demand-Datensätze angewandt. Das Segment wird mit den neuen Daten aktualisiert. Das neue Segment überschreibt das vorherige Segment.
- **Statisches Segment.** Statische Segmente werden als Schnappschuss erhalten. Bei statischen Segmenten können Sie zudem die Personen, die in die Liste aufgenommen werden sollen, manuell auswählen. Statische Segmente können nicht aktualisiert werden.
- **Externe Segmente.** Externe Segmente basieren auf Daten von einem externen System oder einer externen Quelle. Der Segmentierungsassistent sucht nach Oracle CRM On Demand-Datensätzen, die der externen Datenliste entsprechen, und gibt verlinkte Personendaten zurück.

Zusätzlich ermöglicht der Segmentierungsassistent die folgenden Aktionen:

- Hochladen von Segmenten als Kampagnenempfänger in Oracle CRM On Demand
- Exportieren von Segmenten als CSV-Dateien

Szenario zur Verwendung des Segmentierungsassistenten

Ihr Marketing-Team möchte in Deutschland ein Marketing-Event für Geschäftsleiter im Automotive-Bereich abhalten. Das Event wird es den Geschäftsleitern Ihres Unternehmens ermöglichen, zum Abschluss großer, aktiver Verkaufsprojekte vor Quartalsende beizutragen.

Wenden Sie die folgenden Filter an, um ein dieses Projekt unterstützendes Segment zu generieren:

- Berufsbezeichnung der Person ist Vorsitzender.
- Firmenstandort ist Deutschland.
- Firmenbranche ist Automotive.
- Vertriebsphase des Verkaufsprojekts ist Verhandlungsmöglichkeit.
- Umsatz ist größer als €1.000.000.

Das resultierende Segment ist eine Liste der Oracle CRM On Demand-Kontakte, die allen angegebenen Kriterien entsprechen.

Beispiel: Um in die Liste aufgenommen zu werden, muss der Personendatensatz (zusätzlich dazu, dass er die Berufsbezeichnung "Vorsitzender" enthält) mit Firmen- und Verkaufsprojektsdatensätzen verlinkt sein, die den Kriterien für diese Datensatztypen entsprechen.

Herunterladen des Segmentierungsassistenten

Der Segmentierungsassistent beinhaltet die "Target Builder"-Symbolleiste, die zur Erstellung von Personensegmenten unter Verwendung von Oracle CRM On Demand-Daten dient. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den Segmentierungsassistenten (eine Excel-Datei) herunterladen.

So laden Sie den Segmentierungsassistenten herunter

- 1** Klicken Sie oben in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.

Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com-Account haben, müssen Sie sich erst als neuer Benutzer registrieren.
- 2** Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support" auf "Downloads". Klicken Sie anschließend auf den Segmentierungsassistenten.
- 3** Folgen Sie der auf der Webseite angezeigten Anleitung zum Herunterladen der Vorlage (ZIP-Datei).
- 4** Entpacken Sie die ZIP-Datei in ein lokales Verzeichnis.

Erstellen von Segmenten

Wenn Sie ein Segment erstellen, dann müssen Sie zuerst den Typ des zu erstellenden Segments bestimmen. Danach bestimmen Sie Filter, um das Segment zu definieren, geben einen Namen für das Segment ein und generieren das Segment aus den Oracle CRM On Demand-Datensätzen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Segment erstellt wird.

Bevor Sie beginnen. Prüfen Sie, ob die Filterwerte, die Sie eingeben, denen der dem Segment hinzuzufügenden Daten entsprechen. Weitere Informationen über das Filtern von Listen in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

HINWEIS: Der Segmentierungsassistent unterstützt keine Auswahllistenfelder mit Mehrfachauswahl.

So erstellen Sie ein Segment

- 1 Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".
- 3 Wählen Sie die Optionen zur Makroaktivierung, falls Sie dazu aufgefordert werden.
- 4 Melden Sie sich unter Verwendung Ihrer Oracle CRM On Demand-E-Mail-Adresse und Ihres Kennworts an, falls Sie dazu aufgefordert werden.
- 5 Klicken Sie im Fenster "Verwalten von Segmenten" auf "Neu".
- 6 Wählen Sie im Fenster "Neues Segment" den Segmenttyp aus.
 - **Dynamisch.** Erlaubt es, die Kriterien für das Segment zu speichern und es unter Verwendung der neuesten Oracle CRM On Demand-Informationen zu aktualisieren.
 - **Statisch.** Ermöglicht es, eine Personenliste einmal zu filtern und dann manuell auszuwählen, welche Personen zu dem Segment gehören.
 - **Extern.** Ermöglicht die Verwendung einer externen Datenliste (externe CSV-Datei), um eine Personenliste aus Oracle CRM On Demand abzurufen. Dieser Segmenttyp erlaubt es, Segmente auf der Basis von Dateien einer dritten Partei zu erstellen. Eine solche Datei können Sie entweder erworben oder aus anderen internen Datensystemen abgerufen haben.

Der Segmentierungsassistent generiert das Segment, indem er die Oracle CRM On Demand-Datensätze mit den Daten Ihrer CSV-Datei abgleicht. Sie können bestimmen, welche Felder zum Datenabgleich verwendet werden sollen.
- 7 (Nur für die Segmenttypen "Dynamisch" und "Statisch") Richten Sie die auf die verschiedenen Datensatztypen anzuwendenden Filter im Fenster "Segmentfilter festlegen" ein.

Hinweis: Die Filterwerte für numerische Felder müssen für Tausenderwerte ohne Trennzeichen eingegeben werden. Als Dezimaltrennzeichen muss ein Punkt (.) verwendet werden. Beispiel: In ein Feld für eine US-Währung müssen Sie 1000.50 für Eintausend Dollar und fünfzig Cent eingeben.

 - a Klicken Sie auf die dem Datensatztyp für den ersten Filter entsprechende Registerkarte.

Wenn Sie die Filter für einen beliebigen Datensatztyp einrichten, dann werden Personen, die mit Datensatztypen verknüpft sind, die den Kriterien entsprechen, in das Segment eingeschlossen.

- b** Wählen Sie die Feld-, Bedingungs- und Filterwerte, um den ersten Filter zu definieren.
- c** Wiederholen Sie die Schritte a und b, bis Sie alle gewünschten Filter für dieses Segment definiert haben.
- d** Klicken Sie auf "Segment speichern".

8 (Nur für externe Segmenttypen) Richten Sie das Segment wie folgt ein:

- a** Bestimmen Sie im Fenster "Externe Liste" den Datentyp, den die Liste beinhaltet. Bestimmen Sie zudem, ob Sie zusätzliche Personenfilter anwenden wollen.
- b** Wählen Sie im Fenster "Externe Liste suchen" "CSV-Datei" aus.
- c** Wählen Sie im Fenster "Externe Liste" die Felder, die der Segmentierungsassistent zur Ermittlung von Übereinstimmungen zwischen der CSV-Datei und den Oracle CRM On Demand-Feldern verwenden soll. Ordnen Sie dann die Felder Ihrer CSV-Datei den entsprechenden Oracle CRM On Demand-Feldern zu. Klicken Sie auf "Speichern".

9 Geben Sie im Fenster "Segment speichern" einen Namen für das Segment ein. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Segmentierungsassistent generiert eine Personenliste aus den Datensätzen, die allen von Ihnen angegebenen Kriterien entsprechen. Diese Liste wird in einem neu erstellten Tabellenblatt angegeben. Als Bezeichnung dient der von Ihnen eingegebene Segmentname.

HINWEIS: Wenn der Segmentierungsassistent ein Segment generiert, dann gibt er nur solche Datensätze zurück, auf die Sie in Oracle CRM On Demand zugreifen können.

10 (Optional, nur statische Segmente) Wählen oder löschen Sie Personen aus dem Fenster "Listenmitglieder". Klicken Sie auf "Speichern".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein dynamisches Segment aktualisieren.

HINWEIS: Wenn Sie ein dynamisches Segment aktualisieren, dann wird das Segment überschrieben und kann nicht wiederhergestellt werden.

So aktualisieren Sie ein dynamisches Segment

- 1** Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2** Klicken Sie in der "Target Builder"-Symbolleiste auf "Segment aktualisieren".
- 3** Wählen Sie das Segment im Fenster "Dynamische Segmente aktualisieren" aus.
- 4** Klicken Sie auf "Aktualisieren".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein dynamisches oder statisches Segment aktualisieren.

So aktualisieren Sie ein dynamisches oder statisches Segment

- 1** Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2** Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".
- 3** Wählen Sie das zu aktualisierende dynamische oder statische Segment aus.
- 4** Klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 5** Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Für statische Segmente: Wählen oder Löschen Sie Personen im Fenster "Segmentmitglieder auswählen".
 - Für dynamische Segmente: Aktualisieren Sie die Filter.
- 6** Klicken Sie auf "Speichern".

Der Segmentierungsassistent generiert das Segment auf Basis der neu definierten Kriterien.

Hochladen von Segmenten

Sie können die mit dem Segmentierungsassistenten erstellten Segmente an Oracle CRM On Demand übertragen. Wenn Sie ein Segment hochladen, dann verlinkt Oracle CRM On Demand die in der Liste enthaltenen Personen mit der Oracle CRM On Demand-Kampagne. Die Personen werden auf der Seite "Kampagnendetails" im Abschnitt "Empfänger" angezeigt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Segment an Oracle CRM On Demand übertragen.

Bevor Sie beginnen. Erstellen Sie in Oracle CRM On Demand die Kampagne, mit der das Segment verlinkt werden soll.

So laden Sie ein Segment hoch

- 1** Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2** Klicken Sie in der "Target Builder"-Symbolleiste auf "Segmente hochladen".
- 3** Im Fenster "Segmente hochladen":
 - a** Wählen Sie die hochzuladenden Segmente aus.
 - b** Wählen Sie die Kampagne für das Segment aus.
 - c** Wählen Sie den Lieferstatus der Empfänger, die Sie hochladen, aus.

Der gewählte Wert wird in der Spalte "Lieferstatus" im Abschnitt "Empfänger" der Seite "Kampagnendetails" angezeigt.
 - d** Klicken Sie auf "Hochladen".

HINWEIS: Sie können einer einzelnen Kampagne bis zu insgesamt 30.000 Empfänger hinzufügen.

Exportieren von Segmenten

Sie können Segmente als CSV-Dateien exportieren, die Sie dann an Dritte weiterleiten können. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Segmente exportieren.

So exportieren Sie ein Segment

- 1 Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".
- 3 Wählen Sie im Fenster "Verwalten von Segmenten" das zu exportierende Segment aus. Klicken Sie dann auf "Exportieren".
- 4 Verschieben Sie die hinzuzufügenden Felder in den Bereich "Ausgewählte Felder". Ordnen Sie die Felder nach Wunsch an. Klicken Sie dann auf "Exportieren".
- 5 Benennen Sie die Datei im Fenster "Speichern unter". Speichern Sie sie an der gewünschten Stelle.

14 Berichte

Verwenden Sie die Berichte-Homepage, um Berichte und Diagramme mit Geschäftsdaten zu erstellen und anzuzeigen. Die Berichte-Homepage enthält einen Katalog mit den verfügbaren Berichten und fungiert als Ausgangspunkt für das Ausführen, Drucken und Speichern von Berichten. Enthält Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten", können Sie auf dieser Seite auch benutzerdefinierte Berichte erstellen und den Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen zur Verfügung stellen.

Zum Ändern der Sichtbarkeit für verschiedene Datensätze oder Bücher verwenden Sie die Buchauswahl. Weitere Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze sowie zu den verfügbaren Datensätzen finden Sie unter [Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics](#) (auf Seite 766).

HINWEIS: Änderungen der Felder "Standardsprache", "Währung" und "Land", die auf der Seite "Persönliches Profil" vorgenommen wurden, werden erst dann von allen Berichten und Analysen übernommen, wenn Sie sich ab- und anschließend wieder angemeldet haben. Außerdem können Sie, je nach Standardeinstellung Ihres Unternehmens, bestimmte Elemente in Berichten in einer anderen Sprache als Ihrer persönlichen Standardsprache anzeigen. Selbst wenn keinerlei Änderungen Ihrer Zeitzone in Berichten übernommen werden, wird ein unterschiedliches Set von Werten für die Session-Variablen initialisiert, je nach Ihrem Zeitonenwert, wenn Sie sich das nächste Mal anmelden.

Hinweis für Erstanwender: Bestimmte Berichte werden nachts aktualisiert. Aus diesem Grund werden Daten in den ersten 24 Stunden nach der Anmeldung unter Umständen nicht in Berichten angezeigt. Beispiel: Die Berichte zur Vertriebseffizienz enthalten erst nach Ablauf dieses Zeitraums Daten.

Es gibt zwei Arten von Berichten:

- **Benutzerdefinierte Berichte.** Berichte, die von Ihnen oder Ihren Kollegen erstellt wurden. Sie stehen im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf der "Berichte-Homepage" zur Verfügung. Sie können auf zuvor erstellte Berichte mit Hilfe des Links "Meine Analysen" zugreifen. Der Zugriff auf freigegebene Berichte, die von Ihnen oder Ihren Kollegen erstellt wurden, erfolgt über den Link "Freigegebene benutzerdefinierte Analyse". Weitere Informationen zum Zugriff auf vorhandene benutzerdefinierte Berichte finden Sie unter [Einrichten von Berichtsordnern](#) (auf Seite 780). Klicken Sie zum Erstellen eines eigenen benutzerdefinierten Berichts auf den Link "Entwurfsanalyse". Weitere Informationen zum Erstellen eigener benutzerdefinierter Berichte finden Sie unter [Erste Schritte bei der Arbeit in Answers \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) (siehe "Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte" auf Seite 792).
- **Vordefinierte Berichte.** Vordefinierte Berichte sind im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand enthalten. Sie stehen in den Abschnitten "Kurzer Überblick", "Pipeline-Analyse", "Vertriebseffizienz", "Kunden", "Dienste" und "Marketingeffizienz" auf der "Berichte-Homepage" zur Verfügung. Vordefinierte Berichte können weder bearbeitet noch gelöscht werden. Sie können diese Berichte jedoch öffnen, bearbeiten und unter einem anderen Namen speichern. Sie können sie als Grundlage für einen neuen benutzerdefinierten Bericht verwenden. Weitere Informationen über vordefinierte Berichte finden Sie unter [Info über vordefinierte Berichte](#) (auf Seite 773).

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

[Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics](#) (auf Seite 766)

[Info über vordefinierte Berichte](#) (auf Seite 773)

[Info über benutzerdefinierten Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand Answers](#) (auf Seite 778)

[Verwalten von Berichten](#) (auf Seite 779)

[Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#) (auf Seite 792)

[Info über Beschränkungen in Berichten](#) (auf Seite 793)

[Dashboards](#) (auf Seite 1079)

[Optimieren der Performance](#) (siehe "[Optimieren der Leistung](#)" auf Seite 1071)

Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics

Die Sichtbarkeit in Analytics wird über verschiedene Einstellungen gesteuert, die in der folgenden Reihenfolge angewendet werden:

- 1 Einstellung "Zugriff auf alle Daten in Analytics" (in den Rollenberechtigungen)
- 2 Einstellung "Themenbereiche Berichte" (im Benutzerprofil)
- 3 Einstellung "Historische Themenbereiche" (im Benutzerprofil)
- 4 Bücher und Buchauswahlfeld
- 5 Benutzerdelegierung
- 6 Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" (in Unternehmens- und Benutzerprofilen)

Ein Unternehmensadministrator kann mit diesen Einstellungen steuern, welche Datensätze auf den ausgeführten Berichten erscheinen. Beispiel: Ein Manager kann seine eigenen Verkaufsprojekte und die seiner unterstellten Mitarbeiter anzeigen, während die Vertriebsangestellten-Einstellung die Anzeige auf Verkaufsprojekte beschränkt, die dem Vertriebsangestellten zugeordnet sind.

Einstellung "Zugriff auf alle Daten in Analytics"

Für Benutzer mit der Rollenberechtigung "Zugriff auf alle Daten in Analytics" sind die Daten des gesamten Unternehmens vollständig sichtbar, einschließlich als persönlich markierter Datensätze. Normalerweise verfügt der Unternehmensadministrator über diese Berechtigung. Diese Berechtigung überschreibt die Sichtbarkeitseinstellung in Analytics.

Wenn die Benutzerrolle nicht über die Berechtigung "Zugriff auf alle Daten in Analytics" verfügt, legt die im Unternehmens- oder Benutzerprofil angegebene Sichtbarkeitseinstellung in Analytics fest, welche Daten die Benutzer in Berichten anzeigen können.

Einstellung "Themenbereiche Berichte"

Diese Einstellung wird normalerweise für alle Benutzer im Unternehmen außer dem Unternehmensadministrator verwendet. Diese Einstellung ist sowohl im Unternehmens- als auch im Benutzerprofil verfügbar. Wenn diese Einstellung im Benutzerprofil nicht definiert wurde, gilt die Einstellung des Unternehmensprofils. Für diese Einstellung gibt es folgende Werte:

- **Sichtbarkeit Manager.** Hiermit können Sie Ihre eigenen Daten sowie alle Daten, für die Ihnen unterstellte Mitarbeiter direkt verantwortlich sind, z.B. auch als persönlich markierte Datensätze, anzeigen.
- **Sichtbarkeit Team.** Hiermit können Sie Ihre eigenen Daten sowie alle Daten anzeigen, die über Firmen- und Verkaufsprojektteams und über Gruppenzuordnungen für Sie freigegeben wurden.

Historische Themenbereiche

Diese Einstellung wird normalerweise für alle Benutzer im Unternehmen außer dem Unternehmensadministrator verwendet. Diese Einstellung ist sowohl im Unternehmens- als auch im Benutzerprofil verfügbar. Wenn diese Einstellung im Benutzerprofil nicht definiert wurde, gilt die Einstellung des Unternehmensprofils.

Für diese Einstellung gibt es folgende Werte:

- **Sichtbarkeit Manager.** Hiermit können Sie Ihre eigenen Daten sowie alle Daten, für die Ihnen unterstellte Mitarbeiter direkt verantwortlich sind, z.B. auch als persönlich markierte Datensätze, anzeigen.
- **Sichtbarkeit Team.** Hiermit können Sie Ihre eigenen Daten sowie alle Daten anzeigen, die über Firmen- und Verkaufsprojektteams und über Gruppenzuordnungen für Sie freigegeben wurden.
- **Vollständige Sichtbarkeit.** Kombiniert die Sichtbarkeit für Manager und Team so, dass Daten angezeigt werden, für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind, sowie Daten, die für Sie und Ihre unterstellten Mitarbeiter freigegeben wurden.

Bücher und Buchauswahlfeld

Wenn "Volle Sichtbarkeit" eingestellt ist, können Sie mit der Bücherfunktion steuern, welche Daten im Bericht angezeigt werden. Mit dem Buchauswahlfeld auf der Seite "Berichte" können Sie die Daten in einem Buch oder gegebenenfalls in den dazugehörigen Unterbüchern einschränken. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie mit mindestens einem Buch verknüpft sind und den Analyse-Themenbereich (nicht für Berichte) verwenden. Wenn Sie die Berechtigung "Zugriff auf alle Daten in Analytics" haben, werden alle Daten unabhängig von der Buchauswahl angezeigt. Die Sichtbarkeit "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" überschreibt die Sichtbarkeit "Buch" in Analytics.

Der Unternehmensadministrator kann für jeden Benutzer ein Standardbuch für das Buchauswahlfeld auf der Seite "Berichte" festlegen. Diese Einstellung wird im Feld für das Standardbuch für Analytics des Benutzerprofils festgelegt.

Hinweis: Wenn das Standardbuch ihres Profils auf ein Buch eingerichtet ist, dass keine Daten enthalten darf, oder auf ein Buch, auf das Sie keinen Zugriff haben, erhalten Sie eine Fehlermeldung, dass der Zugriff verweigert wurde.

Benutzerdelegierung

Mit der Benutzerdelegierung können Sie besser steuern, welche Daten in Berichten angezeigt werden sollen. Mit dem Buchauswahlfeld können Sie Daten sämtlicher Benutzer anzeigen, von denen Sie zur Benutzerdelegierungsliste hinzugefügt wurden. Wählen Sie den jeweiligen Benutzernamen im Buchauswahlfeld, um die Berichtsdaten des Benutzers anzuzeigen. Es werden dann nicht mehr Ihre eigenen Daten im Bericht angezeigt, sondern nur die Daten des gewählten Benutzers. Ihre Sichtbarkeitseinstellung in Analytics ist jedoch weiterhin gültig. Beispiel: Der Benutzer Ryan hat Sie zu seiner Benutzerdelegierungsliste hinzugefügt, und seine Sichtbarkeitseinstellung in Analytics ist "Sichtbarkeit Manager". Wenn Sie nicht auch "Sichtbarkeit Manager" eingestellt haben, werden Ihnen möglicherweise nicht die gleichen Daten angezeigt.

Einstellung für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze

Diese Steuerungsmöglichkeit steht sowohl im Unternehmens- als auch im Benutzerprofil zur Verfügung. Sie können damit steuern, ob die Rolleneinstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für Datensatztypen in Oracle CRM On Demand Answers beachtet werden soll. Ist diese Option im Unternehmensprofil auf "Ja" oder im Benutzerprofil auf "Ja" oder "Null" gesetzt, kann der Benutzer alle Datensätze für einen Datensatztyp im Bericht anzeigen, wenn die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" aktiviert ist. Wenn diese Bedingungen nicht erfüllt sind, erzwingt Oracle CRM On Demand Answers die Standard-Sichtbarkeitseinstellungen, die in den Themenbereichen für Berichte und Analysen definiert wurden.

Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen Benutzer aktiviert ist, ignoriert Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeitseinstellung für Datensatztypen, für die in der Rollendefinition "Lesezugriff auf alle Datensätze" definiert wurde. Für alle anderen Datensatztypen erzwingt Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeit basierend auf den Standard-Sichtbarkeitseinstellungen der historischen Themenbereiche und der Themenbereiche für Berichte. Beispiel: Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" in Ihrem Profil aktiviert ist, Sie über "Sichtbarkeit Manager" für die Themenbereiche für Berichte verfügen, und "Lesezugriff auf alle Datensätze" für Verkaufsprojekte, aber nicht für Personendatensatztypen festgelegt wurde, werden beim Ausführen eines Berichts alle Verkaufsprojekte angezeigt. Die Anzeige beschränkt sich jedoch auf Personen, für die Sie oder Ihre Mitarbeiter verantwortlich sind.

Unternehmen und Unternehmensadministratoren müssen die folgenden Aspekte beachten, wenn sie die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" in Analytics verwenden:

- Die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit überschreibt die Buchsichtbarkeit. Wenn Sie ein Buch im Buchauswahlfeld wählen, die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit aktiviert ist und "Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen Datensatztyp Ihrer Rolle definiert wurde, werden alle Datensätze zu diesem Datensatztyp angezeigt, nicht nur die im Buch enthaltenen Datensätze.
- Die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit überschreibt die Benutzerhierarchie und die Sichtbarkeitsdelegierung in Analytics. Wenn Sie einen Benutzer im Buchauswahlfeld wählen, für den die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit aktiviert ist und die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen Datensatztyp Ihrer Rolle definiert wurde, werden alle Datensätze zu diesem Datensatztyp angezeigt, nicht nur die Datensätze des gewählten Benutzers.
- In Berichten mit mehreren Datensatztypen basiert die Datensatz-Sichtbarkeit auf dem Datensatztyp mit der größten Sichtbarkeitsbeschränkung. Beispiel: Die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit ist für einen Personendatensatztyp aktiviert, nicht jedoch für den Datensatztyp eines Verkaufsprojekts. Wenn beide Datensatztypen im Bericht vorhanden sind, zeigt Analytics nur die Verkaufsprojekte an, auf die der Benutzer und seine zugeordneten Personen Zugriff haben.

- In historischen Themenbereichen basiert der Zugriff auf Mitarbeiterdatensatztypen immer auf der Einstellung "Sichtbarkeit Manager". Diese Einschränkung gilt jedoch nicht für Echtzeit-Themenbereiche. Die Sichtbarkeit rollenbasierter Datensatztypen hat keinerlei Auswirkung auf diese Einschränkung.
- Der Zugriff auf Benutzerquoten basiert immer auf der Einstellung "Sichtbarkeit Manager", sowohl für Echtzeit- als auch für historische Themenbereiche. Die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit hat keinerlei Auswirkung auf dieses Verhalten.

Sicherheit und Datensichtbarkeit in analytischen und berichtsbezogenen Themenbereichen

Die in Berichten angezeigten Daten basieren auf der für Datensatztypen definierten Sicherheit und Datensichtbarkeit sowie auf den standardmäßigen Sichtbarkeitseinstellungen, die für die analytischen und berichtsbezogenen Themenbereiche definiert wurden. Die meisten Datensatztypen sind in jedem Themenbereich gesichert. Es gibt jedoch Ausnahmen zu dieser Regel, um die Berichtsanforderungen zugeordneter Datensatztypen auch dann zu unterstützen, wenn diese Datensatztypen nicht ausdrücklich freigegeben oder einem anderen Benutzer zugewiesen wurden. Beispiel: Der Firmendatensatztyp wird nur in Themenbereichen gesichert, in denen "Firma" der primäre Antriebsdatensatztyp ist. In den restlichen Themenbereichen wird er jedoch nicht eingeschränkt.

Sie lassen einen Datensatztyp in einem Themenbereich ungesichert, damit Sie Berichte über die Zuordnungen zwischen Datensatztypen erstellen können. Beispiel: Im Themenbereich "Lead-Historie" können Sie Berichte über Leads erstellen, für die Sie verantwortlich sind oder die von Ihnen gemeinsam genutzt werden, und über die entsprechenden Firmen dieser Leads, selbst wenn diese zugehörigen Firmen nicht Ihrer Verantwortlichkeit oder Freigabe unterliegen.

In der folgenden Tabelle finden Sie ausführliche Informationen über die Sichtbarkeit von Datensatztypen in analytischen Themenbereichen.

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit Manager	Sichtbarkeit Team	Vollständige Sichtbarkeit
Firma	Firmenadresse	Gesichert	Gesichert	Gesichert
	Historie Firmenmitbewerber	Gesichert	Gesichert	Gesichert
	Historie Firma und Partner	Gesichert	Gesichert	Gesichert
	Historie Firma und zugehörige Firma	Gesichert	Gesichert	Gesichert
	Historie Firmenperson	Gesichert	Gesichert	Gesichert
	Historie Firma	Gesichert	Gesichert	Gesichert
	Historie Firmenteam	Gesichert anhand der	Gesichert anhand der	Gesichert anhand der

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit Manager	Sichtbarkeit Team	Vollständige Sichtbarkeit
		Teamsichtbarkeit	Teamsichtbarkeit	Teamsichtbarkeit
	Andere Themenbereiche	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Firmenmitarbeiter	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Firmenpartner	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Zu einer Firma gehörige Firma	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Aktivität	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert
Anlage	Alle	Gesichert anhand des Firmendatensatztyps	Gesichert anhand des Firmendatensatztyps	Gesichert anhand des Firmendatensatztyps
Besuchsaktivität	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert
Kampagne	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Person	Teamhistorie Person	Gesichert anhand der Teamsichtbarkeit	Gesichert anhand der Teamsichtbarkeit	Gesichert anhand der Teamsichtbarkeit
	Andere Themenbereiche	Gesichert	Gesichert	Gesichert
Personenintressen	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert
Personensatz	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert
Händler	Händlerhistorie	Gesichert	Gesichert	Gesichert
	Andere Themenbereiche	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Mitarbeiter	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert
Haushalt	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert
MedEd	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert
Verkaufsprojekt	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit Manager	Sichtbarkeit Team	Vollständige Sichtbarkeit
Verkaufsprojektmitbewerber	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Verkaufsprojektpartner	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Portfolio	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert
Produktumsatz	Alle	Gesichert	Gesichert anhand des Datensatztyps des Verkaufsprojekts, das für die Produktumsätze verantwortlich ist	Gesichert anhand des Datensatztyps des Verkaufsprojekts für die Managersichtbarkeit und anhand des Datensatztyps des Verkaufsprojekts für die Teamsichtbarkeit, das für die Produktumsätze verantwortlich ist
Quote	Alle	Gesichert anhand der Managersichtbarkeit	Gesichert anhand der Managersichtbarkeit	Gesichert anhand der Managersichtbarkeit
Person für Geschäftsbeziehung	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Serviceanfrage	Alle	Gesichert	Gesichert	Gesichert

In der folgenden Tabelle finden Sie ausführliche Informationen über die Sichtbarkeit von Datensatztypen in Themenbereichen für Berichte.

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit Manager	Sichtbarkeit Team
Firma	Firmen	Gesichert	Gesichert
	Firmen und Mitbewerber	Gesichert	Gesichert
	Firmen und Partner	Gesichert	Gesichert
	Firmen & zugehörige Firmen	Gesichert	Gesichert

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit Manager	Sichtbarkeit Team
	Benutzerobjekte 1, 2, 3 und Firmen	Gesichert	Gesichert
	Andere Themenbereiche	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Firmenmitarbeiter	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Firmenpartner	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Zu einer Firma gehörige Firma	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Aktivität	Gemeinsame Aktivitäten	Gesichert anhand der Teamsichtbarkeit	Gesichert anhand der Teamsichtbarkeit
	Andere Themenbereiche	Gesichert	Gesichert
Anlage	Alle	Gesichert anhand von Firma	Gesichert anhand von Firma
Kampagne	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Person	Alle	Gesichert	Gesichert
Benutzerdefinierte Objekte 1-15	Alle	Gesichert	Gesichert
Mitarbeiter	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Haushalt	Alle	Gesichert	Gesichert
Lead	Alle	Gesichert	Gesichert
Verkaufsprojekt	Alle	Gesichert	Gesichert
Verkaufsprojektmitbewerber	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Verkaufsprojektpartner	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit Manager	Sichtbarkeit Team
Produktumsatz	Alle	Gesichert	Gesichert anhand des Datensatztyps des Verkaufsprojekts, das für die Produktumsätze verantwortlich ist
Quote	Alle	Gesichert anhand der Managersichtbarkeit	Gesichert anhand der Managersichtbarkeit
Person für Geschäftsbeziehung	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Serviceanfrage	Alle	Gesichert	Gesichert

Hinweise:

1. Die rollenbasierte Sichtbarkeit für Datensatztypen ist für alle Datensatztypen aktiviert.
2. Die Buchsichtbarkeit in Oracle CRM On Demand Answers ist für die folgenden Datensatztypen aktiviert: Firma, Aktivität, Anlagen (basierend auf Firma), Person, Haushalt, Lead, Verkaufsprojekt, Produktumsatz, Serviceanfrage und Benutzerobjekte 1 bis 15. Mit der Sichtbarkeit "Buch" in berichtsbezogenen Themenbereichen werden Datensätze im aktuellen Buch angezeigt. In analytischen Themenbereichen werden jedoch auch in Unterbüchern enthaltene Datensätze angezeigt.

Info über vordefinierte Berichte

Oracle CRM On Demand bietet eine Anzahl von vordefinierten Berichten. Diese können nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Sie können diese Berichte jedoch öffnen, bearbeiten und unter einem anderen Namen speichern. Sie dienen als Basis für neue benutzerdefinierte Berichte. Sie finden die vordefinierten Berichte auf der Berichte-Homepage. Sie sind in folgende Abschnitte unterteilt:

- Kurzer Überblick
- Pipeline-Analyse
- Vertriebseffizienz
- Kunden
- Service
- Marketingeffizienz
- Nutzungsverfolgung

Kurzer Überblick

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Verkaufsprojekte nach Firma	Zeigt eine Liste aller Verkaufsprojekte nach Firma an.
Verkaufsprojekte nach Vertriebsphase	Zeigt eine Liste aller Verkaufsprojekte nach Vertriebsphase an.
Aktivitäten nach Verkaufsprojekt	Erstellt und bewertet eine Liste aller Ihrer Aktivitäten nach Verkaufsprojekt.
Firmen nach Vertriebsmitarbeiter	Zeigt eine Liste aller Ihrer Firmen nach Vertriebsmitarbeitern an.
Personenverteilerliste	Zeigt eine E-Mail-Liste aller Personen nach Firmen an und druckt diese aus.
Mitarbeiterliste	Zeigt eine vollständige Liste der Oracle CRM On Demand-Benutzer Ihres Unternehmens an.

Pipeline-Analyse

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Pipeline-Analyse	Führt eine Analyse Ihrer Pipeline zur Bestimmung von Verkaufsprojekten und Herausforderungen durch.
Umsatzanalyse Verkaufsprojekt	Führt eine Analyse Ihres Verkaufsprojektumsatzes durch.
Pipeline-Analyse Qualität	Bewertet die Qualität Ihrer Geschäfte und bestimmt Schlüsselgeschäfte, die anvisiert und schnell abgeschlossen werden können.
Pipeline-Analyse Team	Führt eine Analyse der Geschäfte nach Teams durch.
Top 10-Verkaufsprojekte	Zeigt die Top 10-Verkaufsprojekte an und analysiert sie.
Historische Pipeline-Analyse	Führt historische Analysen zur Bewertung der aktuellen Leistung im Vergleich zu Erwartungen in der Vergangenheit durch.
Quartalsanalyse ursprünglich erwartete Umsätze	Vergleicht die ursprünglich erwarteten Umsätze quartalsweise mit den aktuellen Umsätzen.

Berichtsname	Beschreibung
Quartalsanalyse historische Verkaufsprojektumsätze	Vergleicht die historischen Umsätze aus Verkaufsprojekten quartalsweise mit den aktuellen Umsätzen.
Quartalsanalyse abgeschlossener Umsatz	Vergleicht die abgeschlossenen Umsätze des vergangenen Quartals mit den aktuellen Umsätzen.
Verkaufsprojekt vs. Erwarteten Umsatz vs. Abgeschlossenen Umsatz	Gibt einen sofortigen Überblick über Ihre Umsatzleistung pro Quartal.
Analyse Vertriebsphasenhistorie	Führt eine Analyse der Pipeline-Aktivität und anderer Metriken der Vertriebsphasenhistorie durch.

Vertriebseffizienz

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Liste der Spitzenmitarbeiter	Zeigt Ihre Spitzenmitarbeiter über alle Regionen, Branchen usw. hinweg an, analysiert und bestimmt diese.
Quartalsanalyse Vertriebseffizienz	Führt eine Vertriebseffizienzanalyse von Quartal zu Quartal nach unterstellten Mitarbeitern durch.
Teamanalyse Vertriebseffizienz	Führt eine Analyse der Vertriebseffizienz nach Team durch.
Aktivitätsanalyse Team	Führt eine Analyse der Teamaktivitäten zur Verbesserung der Produktivität des Teams durch.
Erfolgsanalyse Team	Bewertet die Effizienz der Gewinnrate des Teams.
Analyse Durchschnittlicher Vertriebszyklus Team	Führt eine Analyse der durchschnittlichen Vertriebszykluseffizienz des Teams durch.

Kunden

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Analyse nach Anzahl der Firmenverkaufsprojekte	Führt eine Analyse der Gesamtzahl der Firmen mit Verkaufsprojekten nach demografischen Kategorien durch.

Berichtsname	Beschreibung
Anzahl Firmenanalysen	Führt eine Analyse der Gesamtzahl der Firmen nach demografischen Kategorien durch.
Personenanalyse nach Verkaufsprojekt	Führt eine Analyse der Gesamtzahl der Personen mit Verkaufsprojekten nach mehreren Kriterien durch.
Personenanalyse nach Firma	Führt eine Analyse der Gesamtzahl der Personen nach Firmenkriterien durch.
Top 10-Kunden	Zeigt die Top 10-Kunden an und analysiert sie.
Firmenanalyse	Führt eine Analyse Ihrer Firmen und Kunden durch.
Abgeschlossener Umsatz nach Firmenanalyse	Führt eine Analyse der abgeschlossenen Umsätze nach Firmendemografie durch.

Service

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Serviceanalyse	Bestimmt die Schlüsselprobleme beim Service und verfolgt den Ablauf von Servicetrends in Ihrem Gebiet.
Serviceberichtsliste	Überprüft eine Liste Ihrer wichtigsten Serviceanfragen. Die Daten werden täglich aktualisiert.
Aging-Analyse Aktuelle Serviceanfragen	Verwaltet und analysiert das Aging Ihrer Serviceanfragen.
Analyse offener Serviceanfragen	Bewertet und analysiert Ihre offenen Serviceanfragen.
Anzahl Serviceanfrageanalysen	Bewertet und analysiert die Gesamtzahl der Serviceanfragen.
Serviceanalyse Team	Führt eine Analyse der Serviceanfragen nach Teammitgliedern durch.

Marketingeffizienz

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Status aktive Kampagnen	Führt eine Analyse der Leistungsmetriken für aktive

Berichtsname	Beschreibung
	Kampagnen durch.
Ergebnisse abgeschlossene Kampagnen	Stellt bestimmte Performancemetriken für abgeschlossene Kampagnen grafisch dar und vergleicht sie.
Kampagneneffizienz nach Kampagnenname	Bewertet gewählte Leistungsmetriken für abgeschlossene Kampagnen.
Kampagneneffizienz nach Kampagnentyp	Bewertet gewählte Leistungsmetriken nach Kampagnentyp für abgeschlossene Kampagnen.
Analyse Lead-Folgeaktivität	Führt eine Analyse der Lead-Aging-, Lead-Folgeaktivität und Lead-Statusentwicklungen durch.
Analyse Lead-Quelle	Führt eine Analyse der Lead-Umfangsentwicklung nach Lead-Quelle durch.
Analyse Verkaufsprojektquelle nach Abschlussdatum	Verfolgt die Lead-Quellentwicklung für Verkaufsprojekte anhand des Abschlussdatums des Verkaufsprojekts.
Analyse Verkaufsprojektquelle nach Erstellungsdatum	Verfolgt die Lead-Quellentwicklung für Verkaufsprojekte anhand des Erstellungsdatums des Verkaufsprojekts.
Geplanter Umsatz	Ermöglicht eine Schätzung des zukünftigen abgeschlossenen Umsatzes anhand der vergangenen Leistungsmetriken.

Nutzungsverfolgung

Die Berichte vom Typ "Nutzungsverfolgung" stehen Benutzern mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" zur Verfügung. Die entsprechenden Informationen finden Sie in der nachstehenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Nutzungsanalyse Anwendungsobjekt	Analysiert die Datensatztypnutzung in Ihrer Anwendung nach Kalenderquartal des gewählten Jahres.
Benutzerakzeptanzanalyse	Analysiert die Benutzerakzeptanz Ihrer Anwendung anhand der Benutzeranmeldungen.
Einrichtungs- und Konfigurationsübersicht	Zeigt eine Zusammenfassung der Anwendungseinrichtung und Konfigurationsdetails für Ihr Unternehmen an.
Benutzeranmeldungen nach Rolle	Zeigt und analysiert Benutzeranmeldungen nach Rolle nach Kalenderjahr und Monat.
Benutzeranmeldungen nach Top	Zeigt und analysiert die höchsten

Berichtsname	Beschreibung
25-Benutzern	Benutzeranmeldungen nach Kalenderjahr und Monat.
Top 10-Seitenanzeigen	Zeigt und analysiert die Performance der Top 10-Seitenanzeigen Ihrer Anwendung.
Analyseperformance	Zeigt eine Performanceanalyse der Berichts- und Analyseabfragen und -Dashboards.

Berichtsmetriken

Die folgenden Metriken sind in einigen der vorherigen Berichte enthalten:

- **Durchschn. Geschäftsumfang.** Der durchschnittliche Geschäftsumfang basierend auf dem Verkaufsumsatz, umgerechnet in die Standardwährung des Benutzers.
- **Kosten pro abgeschlossenes Geschäft.** Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.
- **Kosten pro Lead.** Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.
- **ROI (Return On Investment).** Die ROI-Kennzahl wird anhand des gesamten Verkaufsumsatzes aus der Kampagne (Gewinn) und der tatsächlichen Gesamtkosten der Kampagne (Kosten) berechnet. Die Formel lautet (Gewinn minus Kosten) geteilt durch Kosten.
- **Gewinnrate Verkaufsprojekt.** Der Prozentsatz der gewonnenen Verkaufsprojekte.

Info über benutzerdefinierten Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers unterstützt verschiedene Kalenderoptionen:

- **Kalenderquartal.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei Monaten zusammensetzen. Alle Monate sind vollständige Monate, die am gleichen Tag beginnen und enden.
- **5-4-4-Modell.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei Monaten zusammensetzen. Der erste Monat umfasst fünf Wochen, der zweite und dritte Monat jeweils vier Wochen.
- **4-4-5-Modell.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei Monaten zusammensetzen. Der erste und zweite Monat umfasst vier Wochen, der dritte Monat fünf Wochen.
- **Benutzerdef. Geschäftskalender.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann jedes Geschäftsjahr zu einem anderen Datum beginnen und enden. Damit können Unternehmen auch Jahre mit einer zusätzlichen oder einer fehlenden Woche handhaben.

Die Datumsdimension wird für alle Kalendertypen außer dem benutzerdefinierten Geschäftskalender automatisch für 20 Jahre generiert (2000 bis 2020). Somit können Unternehmen, die mit dem Kalenderquartal, dem 5-4-4-Modell oder dem 4-4-5-Modell arbeiten, eine Analyse ihrer Geschäftsmetriken für Daten innerhalb dieses Datumsbereichs (2000 bis 2020) durchführen. Eine Analyse nach Geschäfts- oder Kalenderperioden, die in Datumsdimensionen außerhalb dieses Bereichs abgerufen oder verknüpft wurden, ist nicht möglich.

Unternehmen mit einem benutzerdefinierten Geschäftskalender können nur eine Analyse ihrer Geschäftsmetriken für die in Oracle CRM On Demand definierten Jahre durchführen. Beispiel: Wenn Ihr Geschäftskalender die Jahre 2000 bis 2010 umfasst, können Sie nur die Geschäftsmetriken dieser elf Jahre analysieren. Wenn ein Datensatz außerhalb dieses Zeitraums erstellt, gestartet oder beendet wurde, wird er in Berichten für Oracle CRM On Demand Answers weiterhin angezeigt, bis er über die Datendimensionstabelle abgerufen oder verknüpft wird.

Beachten Sie folgende Punkte, wenn Ihr Unternehmen einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwendet:

- Wenn Ihr Unternehmen den Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender (Kalenderquartal, 4-4-5-Modell, 5-4-4-Modell) in einen benutzerdefinierten Geschäftskalender ändert, wirkt sich diese Änderung nicht sofort aus. Ihr Unternehmen muss zunächst ein vollständiges ETL anfordern (ETL - Extract, Transform, Load - Extrahieren, Umwandeln, Laden), damit die Änderung abgeschlossen wird.
- Wenn Ihr Unternehmen den Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender in einen benutzerdefinierten Geschäftskalender ändert, können die historischen Pipeline-Momentaufnahmen für die Geschäftsjahre, die nicht im benutzerdefinierten Geschäftskalender definiert wurden, nicht in Oracle CRM On Demand Answers analysiert werden. Historische Momentaufnahmen können nicht mit der neuen Kalenderdefinition abgestimmt werden.
- Wenn Ihr Unternehmen die benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition für ein bereits vorhandenes Jahr ändert, wird diese Änderung erst nach einem vollständigen ETL-Durchgang sichtbar.
- Benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinitionen für neue Unternehmen und Kalenderdefinitionen für neue Geschäftsjahre bereits vorhandener Unternehmen werden über Nacht verarbeitet und aktualisiert.
- Das Feld "Finanzkalendercode" in der Datumsdimension kann zum Entschlüsseln der Geschäftskalenderdefinition von Unternehmen mit einem Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender verwendet werden. Für Unternehmen mit benutzerdefinierten Geschäftskalendern ist dieser Code jedoch nicht immer einheitlich. Deshalb kann er auch nicht zuverlässig entschlüsselt werden.
- Unternehmen, die einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden möchten, müssen Geschäftskalenderdefinitionen eingeben. Diese müssen für alle Geschäftsjahre ab dem ersten verfügbaren Jahr lückenlos definiert werden. Wenn Sie Kalenderdefinitionen für weiter zurückliegende Jahre angeben möchten, müssen Sie außerdem ein vollständiges ETL anfordern.

Verwalten von Berichten

Führen Sie zum Verwalten von Berichten die folgenden Aufgaben aus:

- [Einrichten von Berichtsordnern](#) (auf Seite 780)
- [Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner](#) (auf Seite 782)

- [Überprüfen von Berichtsdaten](#) (auf Seite 784)
- [Drucken von Berichten](#) (auf Seite 785)
- [Ausführen von Berichten](#) (auf Seite 786)
- [Herunterladen von Berichten](#) (auf Seite 788)
- [Löschen von Berichten](#) (auf Seite 789)
- [Umbenennen von Berichten](#) (auf Seite 790)
- [Kopieren und Verschieben von Berichten](#) (auf Seite 790)

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" enthält, können Sie folgende zusätzliche Verfahren anwenden:

- [Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#) (auf Seite 792)
- [Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten](#) (auf Seite 1025)

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Berichte](#) (auf Seite 765)

Einrichten von Berichtsordnern

Sie können Berichtsordner einrichten und die Sichtbarkeit dieser Ordner für bestimmte Benutzer beschränken. Danach können nur Benutzer mit entsprechender Zulassung bestimmte Ordner auf ihrer Berichte-Homepage anzeigen.

Das Einrichten von Berichtsordnern umfasst die folgenden allgemeinen Schritte:

- 1 Erstellen von Ordnern und Unterordnern (in Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Zuordnen der Ordnersichtbarkeit (über die Administrationsseiten von Oracle CRM On Demand).

Weitere Informationen über das Einrichten der Sichtbarkeit für Benutzer finden Sie unter [Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner](#) (auf Seite 782).

- 3 Füllen von Ordnern mit Berichten (in Oracle CRM On Demand Answers).

Hinweis: Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" beinhalten.

So erstellen Sie einen Berichtsordner

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.

- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analysen verwalten".
- 4 Wählen Sie im Fenster "Analysen verwalten" eine der folgenden Optionen aus:
 - Meine Ordner. Der neue Ordner wird in Ihrem persönlichen Ordnerverzeichnis gespeichert.
 - Freigegebener Ordner. Der neue Ordner wird im unternehmensweit genutzten Ordner gespeichert.
- 5 Wenn Sie den Ordner als Unterordner eines anderen Ordners erstellen möchten, öffnen Sie den übergeordneten Ordner.
- 6 Klicken Sie auf "Neuen Ordner erstellen".
- 7 Geben Sie den Namen und eine Beschreibung des Ordners ein.

HINWEIS: Die Namen für Berichtsordner dürfen maximal 255 Zeichen lang sein. Die Sichtbarkeit kann nicht für freigegebene Berichtsordner konfiguriert werden, deren Namen aus mehr als 255 Zeichen bestehen.

- 8 Klicken Sie auf "Ordner erstellen".

Wenn ein Ordner erstellt wurde, ist er auf der "Berichte-Homepage" sichtbar. Neu erstellte unternehmensweit genutzte Ordner werden für alle Benutzer mit Zugriff auf den Ordner "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" angezeigt. Die Anzeigeberechtigung für freigegebene Ordner kann eingeschränkt werden, indem sie mit Benutzerrollen verknüpft wird. Wenn keine Benutzerrollen mit dem Ordner verknüpft sind, bleibt die Anzeige öffentlich.

Wird unter "Meine Ordner" ein neuer Ordner erstellt, wird dieser im Ordner "Meine Analysen" angezeigt, der auf der Registerkarte "Berichte" in Oracle CRM On Demand zur Verfügung steht. Dieser Ordner enthält nur persönliche Berichte und ist für andere Benutzer nicht sichtbar.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner](#) (auf Seite 782).

So benennen Sie einen Ordner um

- 1 Klicken Sie im Fenster "Analysen verwalten" in der Ordnerzeile auf "Umbenennen".
- 2 Geben Sie den neuen Namen ein.
- 3 (Empfohlen) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verweise auf den alten Namen dieses Elements beibehalten".
- 4 Klicken Sie auf "Aktualisieren".

So löschen Sie einen Ordner

- Klicken Sie im Fenster "Analysen verwalten" in der Ordnerzeile auf "Löschen", und bestätigen Sie anschließend die Aktion.

So tragen Sie Berichte in einen Berichtsordner ein

- Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Erstellen Sie den Bericht, und speichern Sie ihn dann im Ordner.
 - Kopieren oder verschieben Sie einen bestehenden gespeicherten Bericht in einen anderen Ordner.

Weitere Informationen zum Kopieren und Verschieben von Berichten finden Sie unter [Kopieren und Verschieben von Berichten](#) (auf Seite 790).

Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner

Alle Benutzerrollen beinhalten standardmäßig den Zugriff auf alle freigegebenen Ordner. Sie können diese Standardeinstellung außer Kraft setzen, indem Sie bestimmte Rollen mit einzelnen Ordnern verknüpfen. Wenn Sie jedoch eine Benutzerrolle manuell mit einem Ordner verknüpfen, sperrt Oracle CRM On Demand die Sichtbarkeit dieses Ordners für alle Benutzerrollen (mit Ausnahme der Administratorrolle). Sie müssen mit der manuellen Verknüpfung der einzelnen Rollen, die über Sichtbarkeitsrechte verfügen sollen, fortfahren.

Wenn Sie einen Ordner mit Unterordnern verknüpfen, wird die Rolle ebenfalls mit all diesen Unterordnern verknüpft. Um dies zu ändern, navigieren Sie zu den Unterordnern und nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.

Die Administratorrolle beinhaltet die Sichtbarkeit für alle Ordner zu jeder Zeit. Demzufolge kann die Administratorrolle nicht manuell mit einem Ordner verknüpft bzw. den Link mit einem Ordner manuell entfernt werden. Eine benutzerdefinierte Rolle, die durch das Kopieren der Administratorrolle erstellt wurde, übernimmt diese Sichtbarkeit für alle Ordner zu jeder Zeit, unabhängig davon, ob die Rolle manuell mit einem Ordner verknüpft bzw. den Link mit einem Ordner manuell entfernt wurde.

Bevor Sie beginnen. Für diese Prozedur muss Ihre Rolle die Berechtigung "Inhalt verwalten" enthalten.

So richten Sie die Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner ein

- 1 Klicken Sie in der oberen rechten Ecke einer Seite in Oracle CRM On Demand (nicht Oracle CRM On Demand Answers) auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Admin-Homepage" im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" im Abschnitt "Berichtsordner" auf den Link "Freigegebene benutzerdefinierte Berichte".

Auf der Seite "Ordnerliste" werden alle Unterordner des übergeordneten Ordners "Freigegebene benutzerdefinierte Berichte" angezeigt.

HINWEIS: Alle Benutzer sehen den Hauptordner "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen".

- 4 Wählen Sie wie folgt einen Ordner aus:
 - Wenn der Ordner, für den Sie die Sichtbarkeit einrichten möchten, ein Ordner der obersten Ebene ist, klicken Sie auf den Ordnernamen.

- Wenn der Ordner, für den Sie die Sichtbarkeit einrichten möchten, ein Unterordner ist, klicken Sie für den übergeordneten Ordner auf den Link "Unterordner", bis Sie den gewünschten Ordner erreicht haben. Klicken Sie anschließend auf den Ordnernamen.

- 5 So weisen Sie bestimmten Rollen die Sichtbarkeit der Ordner zu
 - a Klicken Sie auf der Seite "Ordnerdetails" auf "Rollen hinzufügen".
 - b Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem jeweiligen Feld, um Benutzerrollen zu verknüpfen.
 - c Klicken Sie auf "Speichern".
- 6 So entfernen Sie eine Rolle, die den Ordner zuvor anzeigen konnte
 - a Wählen Sie auf der Seite "Ordnerdetails" im Menü auf Datensatzebene für die Rolle den Befehl "Entfernen".
 - b Bestätigen Sie, dass Sie die Rolle aus dem Ordner entfernen möchten.
- 7 Um die Sichtbarkeit einer Benutzerrolle für einen Berichtsordner zu entfernen, klicken Sie auf "Entfernen".
- 8 Klicken Sie auf "Speichern".

TIPP: Wenn Sie die Sichtbarkeit für einen Unterordner festlegen, können Sie im Feld "Übergeordneter Ordner" auf den Ordnernamen klicken, um zur Seite "Ordnerdetails" des übergeordneten Ordners zurückzukehren.

Freigeben von persönlichen Berichten

Die Sichtbarkeit des Privatberichtordners "Meine Analysen" ist auf Benutzer der Oracle CRM On Demand-Sitzung beschränkt. Der Ordner "Meine Analysen" enthält Berichte, die vom Benutzer erstellt und dann als privat gespeichert wurden. Benutzer mit der Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" können private Berichte anderen Benutzern zur Verfügung stellen, indem sie sie im unternehmensweit genutzten Ordner speichern.

So geben Sie einen privaten Bericht frei

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analyse öffnen".
- 4 Navigieren Sie im Dialogfeld "Analyse öffnen" zur Analyse, wählen Sie sie, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" auf "Speichern".
- 6 Wählen Sie im Dialogfeld "Analyse speichern" einen Zielordner aus (zum Beispiel "Unternehmensweit genutzter Ordner") und klicken Sie auf "OK".

Info über Freigeben und Ausblenden von vordefinierten Berichten

Vordefinierte Berichte werden für alle Benutzer eines Unternehmens freigegeben.

Über die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen" wird festgelegt, ob Benutzer mit bestimmten Rollen Zugriff auf freigegebene, vordefinierte Analysen haben. Wenn die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen" für eine Benutzerrolle aktiviert ist, werden alle freigegebenen vordefinierten Analysen auf der Registerkarte "Berichte" des Benutzers angezeigt. Wenn die Berechtigung nicht für die Benutzerrolle aktiviert ist, sind alle vordefinierten Analysen ausgeblendet.

Um bestimmte gemeinsam verwendete Berichte auszublenden und andere anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zugriff auf Analytics-Berichte - Anzeigen der vordefinierte Analysen". Dadurch werden alle gemeinsam verwendeten vordefinierten Berichte ausgeblendet. Rufen Sie zum Freigeben bestimmter vordefinierter Berichte dann Oracle CRM On Demand Answers auf, öffnen Sie den freizugebenden Bericht und speichern Sie ihn in einem gemeinsam verwendeten Ordner in "Unternehmensweit genutzter Ordner". Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit des gemeinsam verwendeten Ordners nach Bedarf.

HINWEIS: Über die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Anzeigen der vordefinierte Analysen" wird festgelegt, ob vordefinierte Berichte auf der "Berichte-Homepage" angezeigt werden. Sie hat keine Auswirkung auf die anderen Homepages oder vordefinierten Dashboards. Wenn also die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Anzeigen der vordefinierte Analysen" gewählt ist, werden vordefinierte Berichte sowohl auf der "Berichte-Homepage" als auch auf vordefinierten Dashboards und anderen Homepage-Seiten angezeigt. Ist sie nicht gewählt, werden vordefinierte Berichte auf den vordefinierten Dashboards und anderen Homepages, aber nicht auf der "Berichte-Homepage" angezeigt.

Überprüfen von Berichtsdaten

Berichtsdaten werden in Listen, Tabellen, Diagrammen oder Grafiken angezeigt. Für viele Berichte können unterschiedliche Kategorien gewählt werden, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive neu zu ordnen. Sie können Firmen z.B. zunächst nach Region gruppieren und die Auswahl anschließend so ändern, dass dieselben Daten nach Branche gruppiert sind.

Für Listen und Tabellen werden Null-Werte als leere Felder angezeigt, mit Ausnahme der Folgenden:

- ID-Felder wie Firmen-ID, Personen-ID usw., bei denen negative Zahlen angezeigt werden
- Namensfelder von Datensatztypen wie Firmenname, Vor- und Nachname Person, Name Benutzerobjekt 1 usw., bei denen *Nicht angegeben* angezeigt wird

Bei Diagrammen und Grafiken können Sie auch einen Drilldown zu den einzelnen Segmenten durchführen, um die Datensätze dieses Segments anzuzeigen.

Für den Vergleich relativer und absoluter Zahlen wird in zahlreichen Diagrammberichten auch eine Tabelle der unterstützenden Datenmetriken angezeigt.

So ändern Sie die Perspektive des Berichts

- Wenn Sie aus der Dropdown-Liste eine andere Kategorie, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive neu zu organisieren.

So zeigen Sie die Datensätze eines Segments des Diagramms oder der grafischen Darstellung an

- Klicken Sie im Diagramm auf ein Segment des Kreis- oder Balkendiagramms.

Es wird eine Liste der zugrunde liegenden Verkaufsprojekte, Firmen oder Serviceanfragen angezeigt, die dieses Segment beinhaltet.

Drucken von Berichten

Sie können einen Bericht über die "Berichte-Homepage" oder, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" beinhaltet, über Oracle CRM On Demand Answers drucken.

TIPP: Durch das Drucken im Modus "Querformat" wird die Anzeige eines Berichts optimiert.

So drucken Sie einen Bericht über die "Berichte-Homepage"

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" auf den Link für den Bericht, den Sie drucken möchten:
 - Wenn Sie einen vorab erstellten Bericht drucken möchten, klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" auf den Link für diesen Bericht.
 - Wenn Sie einen benutzerdefinierten Bericht drucken möchten, führen Sie einen Drilldown zum Ordner "Meine Analysen" oder zum Ordner "Gemeinsam verwendete Analysen" durch, und klicken Sie auf den Link für den benutzerdefinierten Bericht.
- 3 Blättern Sie zum Ende der Berichtsseite, klicken Sie auf "Druckerfreundlich", wählen Sie dann HTML oder PDF als gewünschtes Format aus.

Der Bericht wird in einem separaten Fenster geöffnet.
- 4 Wählen Sie im Berichtsfenster in der Menüleiste des Browsers "Datei" und dann "Drucken".
- 5 Wählen Sie im Druckfenster Ihre Einstellungen, und drucken Sie dann den Bericht.
- 6 Schließen Sie das Berichtsfenster.

So drucken Sie einen Bericht aus Oracle CRM On Demand Answers heraus

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Oracle CRM On Demand Answers" auf "Analyse öffnen".
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Analyse öffnen" die Analyse, die Sie drucken möchten, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" in der Titelleiste auf "Analysevorschau".

- 6 Blättern Sie zum Ende des Berichts, klicken Sie auf "Druckerfreundlich", und wählen Sie HTML oder PDF aus.

Der Bericht wird in einem separaten Fenster geöffnet.

- 7 Wählen Sie im Berichtsfenster in der Menüleiste des Browsers "Datei" und dann "Drucken".
- 8 Wählen Sie im Druckfenster Ihre Einstellungen, und drucken Sie dann den Bericht.
- 9 Schließen Sie das Berichtsfenster.

Ausführen von Berichten

Zwar können Sie auf verschiedenen Seiten in Ihrer Anwendung Berichte anzeigen, den zentralen Zugangspunkt zu allen zuvor erstellten und veröffentlichten benutzerdefinierten Berichten bildet jedoch die "Berichte-Homepage".

So führen Sie einen Bericht aus

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".

Die "Berichte-Homepage" gruppiert die Berichte in diese Kategorien:

Kategorie	Beschreibung
Benutzerdefinierte Berichte und Analysen	Alle benutzerdefinierten Berichte werden von Benutzern in Ihrem Unternehmen erstellt. Berichte, die für bestimmte oder alle Mitarbeiter freigegeben werden, stehen unter "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" zur Verfügung, während persönliche Berichte unter "Meine Analysen" verfügbar sind. Nur Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" enthält, können benutzerdefinierte Berichte über den Link "Entwurfsanalyse" erstellen.
Kurzer Überblick	Berichte im standardmäßigen Listenformat anstelle von interaktiv oder grafisch gestalteten Analysen.
Pipeline-Analyse	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung der Vertriebs- und Teameffizienz in Ihrem Unternehmen helfen.
Vertriebseffizienz	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung historischer und aktueller Pipeline-Trends und der Pipeline-Leistung in Ihrem Unternehmen helfen.
Kunden	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung der Qualität und der demografischen Daten von Firmen und Personen helfen.
Service	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung der Effizienz Ihrer Service-Organisation helfen.

Kategorie	Beschreibung
Kommunikation	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung von Statistiken über die Verwendung von Oracle Contact On Demand helfen, auf Grundlage der einzelnen Arbeitsgruppen und Projekte. Der Abschnitt "Kommunikation" wird angezeigt, wenn die Ihnen zugewiesene Rolle über die Berechtigung zum Anzeigen dieses Dashboards verfügt.
Marketing-Effizienz	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung Ihrer Kampagnen- und Lead-Verwaltungsaktivitäten helfen.

- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" auf den Link für den vordefinierten Bericht, den Sie ausführen möchten, oder führen Sie einen Drilldown in einen Ordner durch, um auf den Link zu einem benutzerdefinierten Bericht zu klicken, den Sie ausführen möchten.

Die Berichtsinformationen werden auf der Seite "Berichte" angezeigt.

- 3 Je nach Bericht können Sie auf der Seite "Berichte" folgende Aktionen ausführen:

- Wenn Sie die Daten aus einer anderen Perspektive anzeigen möchten, wählen Sie aus den Dropdown-Listen andere Optionen aus.
- Wenn Sie exakte Summen für ein Segment in einem Diagramm oder einer Grafik anzeigen möchten, positionieren Sie den Zeiger über dem Segment.
- Wenn Sie die zu einem Segment gehörenden Datensätze anzeigen möchten, klicken Sie auf das Segment. Die Liste der Datensätze wird mit den zugehörigen Daten angezeigt.
- Um nach einer Berichtsebene zu filtern, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste für Berichtsebenen.

Berichtsebene	Beschreibung
(Alle Optionen)	Ein Bericht, der auf der Basis von Daten ausgeführt wird, für die ein beliebiger Benutzer verantwortlich ist, dessen Daten der Sitzungsbenutzer in Oracle CRM On Demand Answers einsehen darf.
0	Bericht, der auf Basis von Daten ausgeführt wird, für die nur der Sitzungsbenutzer verantwortlich ist.
1	Bericht, der auf Basis von Daten ausgeführt wird, für die die Benutzer verantwortlich sind, die sich in der Organisationshierarchie eine Ebene unterhalb derer des Sitzungsbenutzers und in den Ebenen oberhalb der ausgewählten Ebene befinden.
2	Bericht, der auf Basis von Daten ausgeführt wird, für die die Benutzer verantwortlich sind, die sich in der Organisationshierarchie zwei Ebenen unterhalb der des Benutzers der Sitzung und in den Ebenen oberhalb der gewählten Ebene befinden.

- Wenn Sie den Bericht herunterladen möchten, blättern Sie auf der Berichtsseite nach unten, klicken Sie auf "Download", wählen Sie die gewünschte Option, und befolgen Sie dann die Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Bericht herunterzuladen.

- Wenn Sie den Bericht mit aktuellen Echtzeitdaten aktualisieren möchten (für fast alle Berichte möglich), klicken Sie unten auf der Seite auf die Schaltfläche "Aktualisieren".
- Wenn Sie den Bericht drucken möchten, klicken Sie unten auf der Seite auf den Link "Druckversion".

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Berichte](#) (auf Seite 765)
- [Prüfen von Berichtsdaten](#) (siehe "[Überprüfen von Berichtsdaten](#)" auf Seite 784)

Herunterladen von Berichten

Sie können einen Bericht über die "Berichte-Homepage" oder, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" beinhaltet, über Oracle CRM On Demand Answers herunterladen.

So laden Sie einen Bericht über die "Berichte-Homepage" herunter

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" auf den Link für den Bericht, den Sie herunterladen möchten.
- 3 Blättern Sie zum Ende der Berichtsseite, klicken Sie auf den Link "Herunterladen", und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste:
 - In Microsoft Excel herunterladen (für Excel 2002 oder höher)
 - In Excel 2000 herunterladen

HINWEIS: Das Herunterladen von Diagrammen in Excel 2000 wird nicht unterstützt. Es können nur Daten heruntergeladen werden.

 - Daten herunterladen (.csv)
 - Daten herunterladen (.txt)
 - Webseite herunterladen (MHTML)
- 4 Folgen Sie zum Herunterladen des Berichts den Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 5 Klicken Sie auf "Zurück zur Berichte-Homepage", um zur "Berichte-Homepage" zurückzukehren.

So laden Sie einen Bericht von Oracle CRM On Demand Answers herunter

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf den Link "Entwurfsanalyse".

Oracle CRM On Demand Answers wird auf einer separaten Seite angezeigt, unabhängig von den anderen Oracle CRM On Demand-Seiten.

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Vorhandene Analyse öffnen" auf "Analyse öffnen".
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Analyse öffnen" die herunterzuladende Analyse aus, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" in der Titelleiste auf "Analysevorschau".
- 6 Blättern Sie zum Ende des Berichts, klicken Sie auf den Link "Herunterladen", und wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - In Microsoft Excel herunterladen (für Excel 2002 oder höher)
 - In Excel herunterladen (2000)
 - Daten herunterladen (.csv)
 - Daten herunterladen (.txt)
 - Webseite herunterladen (MHTML)
- 7 Folgen Sie zum Herunterladen des Berichts den Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 8 Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Berichts auf "Fenster schließen", um zur Oracle CRM On Demand Answers-Seite zurückzukehren.
- 9 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand Answers-Seite auf "Fenster schließen", um zur "Berichte-Homepage" zurückzukehren.

Importieren des heruntergeladenen Berichts

In Excel wählen Sie "Datei" und danach "Öffnen", um den heruntergeladenen Bericht zu importieren. Wenn die Daten in einer einzelnen Spalte angezeigt werden, wählen Sie diese Spalte und wählen "Daten" und danach "Text in Spalten". In einigen Excel-Versionen können Sie auch auf die heruntergeladene Datei in Windows Explorer doppelklicken, um den heruntergeladenen Bericht zu importieren. Für weitere Informationen über die Kompatibilität mit Ihrer Excel-Version wenden Sie sich an Ihr internes IT-Support-Team.

Löschen von Berichten

Sie können selbst erstellte Berichte, jedoch keine von anderen Benutzern erstellten Berichte löschen.

So löschen Sie die von Ihnen erstellten Berichte

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf den Link "Entwurfsanalyse".

- 3 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand Answers-Seite im Abschnitt "Analysen verwalten" auf die Schaltfläche "Analysen verwalten".
- 4 Wählen Sie im Fenster "Analysen verwalten" den Ordner mit dem Bericht.
- 5 Klicken Sie in der Berichtszeile auf "Löschen", und bestätigen Sie den Löschvorgang mit "Ja".
- 6 Klicken Sie oben auf der Seite auf "Erste Schritte", um zur Seite "Antworten - Erste Schritte" zurückzukehren.

Umbenennen von Berichten

Sie können Berichte umbenennen, die Sie erstellt haben. Sie können nur Berichte umbenennen, die Sie selbst erstellt haben, nicht aber die Berichte von anderen Benutzern.

So benennen Sie die von Ihnen erstellten Berichte um

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf den Link "Entwurfsanalyse".
- 3 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand Answers-Seite im Abschnitt "Analysen verwalten" auf die Schaltfläche "Analysen verwalten".
- 4 Wählen Sie im Fenster "Analysen verwalten" den Ordner mit dem Bericht, den Sie umbenennen möchten.
- 5 Klicken Sie in der Berichtszeile auf "Umbenennen".
- 6 Aktualisieren Sie das Feld "Name".
- 7 Aktualisieren Sie bei Bedarf das Feld "Beschreibung" (maximal 2.000 Zeichen).
Wenn der Bericht öffentlich ist, wird der Text für die Felder "Name" und "Beschreibung" auf der "Berichte-Homepage" der Mitarbeiter exakt wie von Ihnen eingegeben angezeigt.
- 8 Klicken Sie auf "Aktualisieren".
- 9 Klicken Sie oben auf der Seite auf "Erste Schritte", um zur Seite "Antworten - Erste Schritte" zurückzukehren.

Kopieren und Verschieben von Berichten

Sie können einen Bericht aus einem Ordner kopieren und in einen anderen verschieben. Hierzu gibt es zwei Vorgehensweisen:

- Sie können den Bericht auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" in Oracle CRM On Demand Answers öffnen und ihn dann in einem anderen Ordner speichern.

HINWEIS: Mit diesem Verfahren können Sie einen Bericht aus dem eigenen Ordner in einen freigegebenen Ordner kopieren.

- Sie können die Funktion "Kopieren/Verschieben" im Fenster "Analysen verwalten" in Oracle CRM On Demand Answers verwenden.

HINWEIS: Verwenden Sie dieses Verfahren nicht, um einen Bericht aus dem eigenen Ordner in einen freigegebenen Ordner zu kopieren.

Mit der Funktion zum Kopieren/Verschieben im Fenster "Analysen verwalten" in Oracle CRM On Demand Answers können Sie auch einen Bericht aus einem Ordner in einen anderen verschieben.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Bericht aus dem eigenen Ordner in einen freigegebenen Ordner verschieben.

So kopieren Sie einen Bericht aus dem eigenen Ordner in einen freigegebenen Ordner

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analyse öffnen".
- 4 Navigieren Sie im Dialogfeld "Analyse öffnen" zu dem Bericht, den Sie freigeben möchten. Wählen Sie ihn, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" auf "Speichern".
- 6 Navigieren Sie im Dialogfeld "Analyse speichern" zu dem Ordner, in den Sie den Bericht kopieren oder verschieben möchten.
- 7 Klicken Sie auf "OK".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Bericht aus einem Ordner in einen anderen kopieren oder verschieben.

So kopieren oder verschieben Sie einen Bericht über das Fenster "Analysen verwalten" aus einem Ordner in einen anderen

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analysen verwalten".
- 4 Klicken Sie im Fenster "Analysen verwalten" in der Ordnerzeile auf "Kopieren/Verschieben".

- 5 Wählen Sie im Berichtsverzeichnis den Ordner, in den Sie den Bericht kopieren oder verschieben möchten.
- 6 Klicken Sie auf "Kopieren" oder auf "Verschieben".

Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte

HINWEIS: Um benutzerdefinierte Berichte erstellen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" oder "Persönliche Berichte verwalten" enthalten.

Die Seite "Antworten - Erste Schritte" enthält Links für die folgenden Aktionen:

- **Vorhandene Analyse öffnen.** Klicken Sie auf diesen Link, um eine vorhandene Analyse zu öffnen, die in Ihrem persönlichen Ordner oder dem freigegebenen Ordner gespeichert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Berichten](#) (auf Seite 779).
- **Analysen verwalten.** Klicken Sie auf diesen Link, um eine vorhandene Analyse zu löschen oder umzubenennen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Berichten](#) (auf Seite 779).
- **Neue Analyse erstellen.** Dieser Abschnitt enthält Links zu Themenbereichen, die die Grundlage eines benutzerdefinierten Berichts darstellen.

Erstellen einer neuen Analyse (benutzerdefinierter Bericht)

Der Abschnitt "Neue Analyse erstellen" enthält zwei Listen mit Themenbereichen, die Sie in Ihrem Bericht verwenden können: den Analytics-Themenbereich und den Berichterstellungs-Themenbereich. In den meisten Berichten werden Daten aus einem Themenbereich verwendet. Es ist möglich, einen Bericht unter Verwendung von Daten aus zwei Themenbereichen zu erstellen. Dies ist jedoch eine Aufgabe für fortgeschrittene Benutzer.

Jeder Themenbereich enthält Datenfelder (aufgeteilt in Dimensionen) und deren zugehörige Metrik.

Die Analytics-Themenbereiche verwenden Daten, die nachts kompiliert werden. Diese Themenbereiche umfassen in der Regel historische oder Trenddaten oder enthalten komplexere Berechnungen als die Berichterstellungs-Themenbereiche. Mit Hilfe der Analytics-Themenbereiche erstellte Berichte zeigen im unteren Bereich der Seite das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung an. Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, werden in den ersten 24 Stunden in den historischen Analysen keine Daten angezeigt.

Die Berichterstellungs-Themenbereiche stellen Echtzeitanalysen bereit. Die Daten in diesen Berichten können sich während des Arbeitstages ändern. Mit Hilfe der Berichterstellungs-Themenbereiche erstellte Berichte verfügen über eine Schaltfläche zum Aktualisieren, d.h., die Berichte können in Echtzeit aktualisiert werden. Weitere Informationen zu Themenbereichen finden Sie unter [Info über Themenbereiche in Berichten](#) (auf Seite 798).

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Vergewissern Sie sich, dass die Daten, die Sie einbeziehen möchten, nicht bereits in einem zuvor erstellten Bericht zur Verfügung stehen.
- Machen Sie sich mit den Beschränkungen von Berichten und Berichtsdatensatztypen vertraut. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Beschränkungen in Berichten](#) (auf Seite 793).

- Prüfen Sie die Informationen über benutzerdefinierte Berichte. Wenn Sie neue Felder hinzugefügt haben, können Sie diese benutzerdefinierten Felder in einem Bericht verwenden. Wenn Sie die Anzeigenamen für Felder geändert haben, werden die neuen Anzeigenamen für die Berichte verwendet. Wenn Sie jedoch Datensatztypen (z.B. Firmen) umbenennen, werden die neuen Namen nicht in den Berichten angezeigt.

HINWEIS: Wenn Sie die Option gewählt haben, mit der beim Importieren von Daten neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden, werden diese neuen Auswahllistenwerte unter Umständen erst nach 24 Stunden im Bericht angezeigt. Daher können diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach Ablauf dieses Zeitraums als Filter verwendet werden.

Klicken Sie zum Erstellen eines benutzerdefinierten Berichts auf den Analytics- oder den Berichterstellungs-Themenbereich. Oracle CRM On Demand Answers führt Sie dann durch die Erstellung eines benutzerdefinierten Berichts und einer dynamischen Analyse. Dieser Vorgang besteht aus folgenden allgemeinen Schritten:

1 Schritt 1: Definieren von Kriterien (auf Seite 935)

Festlegen von Spalten und Filtern. Fügen Sie Filter hinzu, die bestimmen, welche Daten einbezogen werden sollen (optional aber empfohlen). Filter schränken die angezeigten Daten ein, verringern den Gesamtumfang der Daten und vermeiden so Leistungsprobleme.

2 Schritt 2: Erstellen von Layouts (auf Seite 965)

Fügen Sie Diagramme oder Tabellen hinzu (optional), um eine grafische oder alternative Darstellung der Daten zu integrieren.

3 Schritt 3: Definieren von Eingabeaufforderungen (optional) (auf Seite 1020)

Fügen Sie Eingabeaufforderungen hinzu, um Benutzern beim Ausführen des Berichts die Möglichkeit zu bieten, Filterwerte anzugeben.

4 Schritt 4: Überprüfen von Berichten (auf Seite 1025)

Zeigen Sie die Berichtsergebnisse an, bevor Sie sie speichern.

So fangen Sie mit dem Erstellen eines benutzerdefinierten Berichts an

1 Klicken Sie oben auf der Seite auf die Registerkarte "Berichte".

2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf den Link "Entwurfsanalyse".

Oracle CRM On Demand Answers wird auf einer separaten Seite angezeigt, unabhängig von den anderen Oracle CRM On Demand-Seiten.

3 Klicken Sie auf einen Analytics- oder einen Berichterstellungs-Themenbereich.

Info über Beschränkungen in Berichten

In den folgenden Abschnitten werden die Beschränkungen für Berichte beschrieben.

Berichte zu benutzerdefinierten Objekten

Oracle CRM On Demand Answers bietet eine umfassende Unterstützung für Berichte zu benutzerdefinierten Objekten. Über speziell dafür vorgesehene Themenbereiche können Sie Berichte zu den benutzerdefinierten Objekten 1, 2 und 3 und deren n:n-Beziehungen mit Firmen, Personen, Verkaufsprojekten und Serviceanfragen erstellen. Verwenden Sie den Themenbereich für Berichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten, um Berichte über die Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 4-15 und anderen vordefinierten Objekten (einschließlich der benutzerdefinierten Objekte 1, 2 und 3) zu erstellen. Berichte zu benutzerdefinierten Objekten werden derzeit nur in Echtzeit-Themenbereichen unterstützt, nicht aber in historischen Themenbereichen.

Beschränkungen für Beschreibungstexte

Über die Beschreibungstextfelder wird die Länge des in einem Bericht zu druckenden Textes beschränkt.

- Für Singlebyte-Zeichensätze werden die ersten 2.000 Zeichen angezeigt, wenn weniger als 4.000 Bytes verwendet wurden.
- Für Multibyte-Zeichensätze werden die ersten 1.000 Zeichen angezeigt, wenn mehr als 2.000 Bytes verwendet wurden.

Maximale Zeilenanzahl

Die maximale Anzahl an Datensätzen kann wie folgt angezeigt werden:

- **Tabellenansicht.** In dieser Ansicht können maximal 10.000 Datensätze angezeigt werden. Mit dieser Anzahl wird auch die Anzahl Zeilen gesteuert, die heruntergeladen werden kann. Beim Download von CSV-Dateien oder Textdateien werden jedoch maximal 65.000 Zeilen unterstützt.
- **Pivot-Tabellenansicht.** In dieser Ansicht können maximal 20.000 Datensätze angezeigt und 150.000 Zellen (Zeilen x Spalten) bestückt werden. Ausgeblendete und verborgene Spalten sind für diesen Grenzwert nicht relevant.
- **Dropdown-Listen.** In Dropdown-Listen können maximal 1.000 Werte angezeigt werden. Dazu gehören Dropdown-Listen in Filterbedingungen sowie Berichts- und Dashboard-Prompts.

Zeitlimit für Abfrageausführung

Oracle CRM On Demand Answers bietet optimale Performance für Abfragen und Berichte sowie einen Performanceausgleich für Oracle CRM On Demand. Um die negativen Auswirkungen von Abfragen mit langer Laufzeit oder von Endlosabfragen auf die Gesamtperformance von Oracle CRM On Demand Answers zu minimieren, wurde ein Zeitlimit sowohl für Echtzeitberichte als auch für historische Berichte aktiviert. Für Abfragen, die das Zeitlimit überschreiten, wird eine Fehlermeldung zu einer Zeitüberschreitung generiert. Die Limits betragen üblicherweise 10 Minuten bei Themenbereichen für Berichte (Echtzeit) und 180 Minuten bei Themenbereichen für Analysen (historisch). Einige Implementierungen weisen jedoch niedrigere Limits auf. Informationen zum Optimieren der zur Ausführung von Abfragen benötigten Zeit finden Sie unter [Info über Berichtsperformance](#) (siehe "[Info über Berichts-Performance](#)" auf Seite 1070) und [Optimieren der Performance](#) (siehe "[Optimieren der Leistung](#)" auf Seite 1071).

Mehrfachauswahlliste

Werte für Mehrfachauswahllisten (MSP - Multiselect Picklist) werden in Berichten für Echtzeit-Themenbereiche nicht unterstützt. Sie werden für die historischen Bereiche der folgenden Themenbereiche unterstützt:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Händler
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Spaltenfilter-Prompt in kombinierten Analysen

Mit Spaltenfilter-Prompts können Spalten in einer Anfrage allgemein gefiltert werden. Spaltenfilter-Prompts sind in Anfragen für kombinierte Analysen jedoch nicht verfügbar.

Buchsichtbarkeit

Wenn Sie ein Buch im Buchauswahlfeld eines historischen Themenbereichs wählen, werden die Datensätze des Buches und der Unterbücher angezeigt. Das Ausschließen von Datensätzen, die in Unterbüchern für historische Themenbereiche enthalten sind, ist nicht möglich. In Berichten für Echtzeit-Themenbereiche werden nur die dem aktuellen Buch zugeordneten Datensätze angezeigt, nicht die Datensätze für Unterbücher.

Wechselkurse

Wenn Ihr Unternehmen über mehrere aktive Währungen verfügt, muss Ihr Unternehmensadministrator Wechselkurse für alle aktiven Währungen einrichten. Wechselkursänderungen in Berichten werden mit den Analytics-Daten über Nacht verarbeitet. Für jeden Monat wird ein einziger Wechselkurs festgelegt, der für alle Transaktionen in diesem Monat gilt.

Einige Datensatztypen haben mehrere Datumsfelder. Zur Definition des Wechselkurses für einen Monat wird nur ein Datumsfeld verwendet. Für die Umrechnung von Anlagenwährungen wird der zu verwendende Monat über das Feld "Kaufdatum" festgelegt. Bei einem Verkaufsprojekt wird das Abschlussdatum für das Verkaufsprojekt verwendet, das am nächsten zum Gültigkeitsdatum des Wechselkurses liegt.

Lokalisierungseinstellungen

Wenn Sie Ihre Standardsprache ändern, werden die Berichtselemente in der neu gewählten Sprache angezeigt. Die Berichts- und Dashboard-Sprache hängt jedoch von der Standardsprache Ihres Unternehmens ab und ist unabhängig von der von Ihnen gewählten Sprache.

Datumsunterstützung

Oracle CRM On Demand Answers unterstützt die Datumsanalyse von Metriken über die Datumsdimension für 20 Jahre (2000 bis 2020) für Unternehmen, die mit Kalenderquartalen, Standardkalendern oder

Geschäftskalendermodellen arbeiten. Für Unternehmen, die einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden, unterstützt Oracle CRM On Demand Answers die Datumsanalyse von Metriken nur für die in Oracle CRM On Demand definierten Jahre. Wenn ein Datensatz außerhalb dieses Zeitraums erstellt wurde, kann er dennoch angezeigt werden. Er wird jedoch nicht angezeigt, wenn er mit der Datumsdimension analysiert wurde.

Datumsdimensionen werden in analytischen (historischen) Themenbereichen anders eingerichtet als in berichtsbezogenen (Echtzeit) Themenbereichen. In analytischen Themenbereichen gibt es nur eine Datumsdimension (Standard oder kanonisch), und es gibt möglicherweise eine oder mehrere Metrikgruppen, die unterschiedliche Datumsangaben verwenden, sodass für diese Metriken Berichte mit beliebigem Datum innerhalb des gewünschten Bereichs erstellt werden können. In berichtsbezogenen Themenbereichen gibt es eine oder mehrere Datumsdimensionen (rollenspezifisch) und nur eine Metrikgruppe, sodass diese Metriken anhand unterschiedlicher Datumsdimensionen analysiert werden können.

Beispiel: Der analytische Themenbereich "Historie Verkaufsprojekt" enthält eine Datumsdimension ("Abschlussdatum") und zwei Metrikgruppen. Die Standardmetrikgruppe "Verkaufsprojektmeterik" basiert auf dem Abschlussdatum, es gibt jedoch noch eine weitere Metrikgruppe, die auf dem Eröffnungsdatum basiert, um eine Analyse der Verkaufsprojekte nach einem Eröffnungsdatum zu ermöglichen. Der berichtsbezogene Themenbereich "Verkaufsprojekte" enthält hingegen zwei Datumsdimensionen: "Anfangsdatum" und "Abschlussdatum" sowie eine Metrikgruppe ("Verkaufsprojektmeterik"). Der Vorteil der Verwendung der Datumsdimension des analytischen Themenbereichs liegt darin, dass die Analyse verschiedener verwandter Metriken für die gesamte Periode anhand eines beliebigen Datums innerhalb des gewünschten Zeitraums in einem einzigen Bericht möglich ist.

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung zum Einrichten von Datumsdimensionen zwischen analytischen und berichtsbezogenen Themenbereichen.

Eigenschaften	Themenbereiche für Analysen	Themenbereiche Berichte
Datumsdimensionen	Eine	Eine oder mehrere
Metrikgruppen	Eine oder mehrere	Eine

Zeitunterstützung

Alle in Berichten angezeigten Zeiten sind in der Zeitzone des Unternehmens angegeben, damit jeder Benutzer des Berichts konsistente Daten anzeigen kann.

Benutzerquoten

Für die folgenden Themenbereiche können Berichte zu Benutzerquoten erstellt werden: Aktivitäten, Aktivitätshistorie, Verkaufsprojekte, Verkaufsprojekthistorie, Verkaufsprojektprodukte, Verkaufsprojektprodukt-Historie. Sie sollten die folgenden Aspekte beachten, wenn Sie Berichte zu Benutzerquoten erstellen.

- Die Beziehung zwischen Benutzerquote und Geschäftsjahr basiert auf dem Jahr, in dem die letzte Periode des Geschäftsjahres endet. Beispiel: Beginnt das Geschäftsjahr im Juli 2008, beziehen sich die für die Geschäftsperiode Juli 2008 bis Juni 2009 definierten Werte für Benutzerquoten auf das Geschäftsjahr 2009.

- Wenn die Geschäftskalenderdefinition von Ihrem Unternehmen geändert wurde, müssen Sie die Benutzerquoten möglicherweise löschen und neu erstellen. Dies ist erforderlich, wenn die Quartals- und Jahreszusammenfassung für Benutzerquotenwerte mit den Benutzerquoten für Oracle Contact On Demand und Oracle CRM On Demand Answers übereinstimmen muss. Die Beziehung zwischen Benutzerquote und Geschäftsjahr in Oracle CRM On Demand Answers basiert jedoch weiterhin auf dem Jahr, in dem die letzte Periode des Geschäftsjahres endet.
- Benutzerquoten werden für Quotenname, Datum (Monat oder größer) und Benutzer definiert. Sie werden nicht auf der Verkaufsprojektebene definiert. Wenn Sie über das Dimensionsfeld für Verkaufsprojekte Berichte zu Quotenmetriken und Verkaufsprojektmetriken erstellen, können ODBC-Fehler auftreten. ODBC-Fehler können auch auftreten, wenn Benutzer die Berichte auf einer Dimensionsobjektebene erstellen, die unter der definierten oder verfügbaren Ebene liegt. Beispiel: Benutzerquoten werden auf Monatsebene definiert. Wenn Sie einen Bericht auf Datumsebene erstellen möchten, tritt möglicherweise ein ODBC-Fehler auf.
- Benutzerquotenmetriken werden immer mit der Sichtbarkeit Manager generiert, unabhängig von der für den Benutzer eingestellten Sichtbarkeit. Deshalb können Berichte zu Benutzerquoten zusammen mit Verkaufsprojektmetriken nur von Benutzern erstellt werden, die über die Sichtbarkeit Team verfügen oder Unternehmensadministratoren sind.
- ODBC-Fehler können auftreten, wenn Sie Berichte zu Benutzerquotenmetriken für eine fehlerhafte Dimension erstellen. Beispiel: Wenn Benutzerquotenmetriken nicht in der Verkaufsprojektdimension des Themenbereichs für die Verkaufsprojekthistorie erstellt wurden, können ODBC-Fehler auftreten. Diese Fehler treten auf, wenn Sie Berichte zu Benutzerquoten und Verkaufsprojektmetriken zusammen mit den Dimensionsfeldern für Verkaufsprojekte erstellen.
- Wenn Sie mehrere Quoten für ein bestimmtes Jahr definieren, setzen sich die Benutzerquotenwerte in den Berichten aus allen Quotentypen für dieses Jahr zusammen. Um nur die Benutzerquotenwerte für gewählte Quotentypen dieses Jahres anzuzeigen, verwenden Sie die Funktion zum Filtern nach Metriken. Beispiel: Für das Geschäftsjahr 2009 gibt es die Quotentypen "Service Quota" und "License Quota". Wenn Sie nur "Service Quota" in den Berichten zum Verkaufsprojektumsatz anzeigen möchten, verwenden Sie die folgende Formel zum Filtern der Filtermetriken in der Spalte für den Benutzerquotenwert:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

Zuordnung von Benutzerobjekten 1, 2 und 3

Für die folgenden Objekte können keine Berichte zur n:n-Zuordnung der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 in Oracle CRM On Demand Answers erstellt werden:

- Aktivitäten
- Anlagen
- Leads
- Produkte

Die n:n-Beziehung ist nur für Zuordnungen zwischen den Benutzerobjekten 1, 2, 3 und Firma, Person, Serviceanfrage und Verkaufsprojekt in Oracle CRM On Demand Answers verfügbar. Für die Zuordnung zwischen den Benutzerobjekten 1, 2, 3 und Aktivitäten, Anlagen, Leads und Produkten ist die n:n-Beziehung derzeit noch nicht verfügbar. Benutzer können jedoch mit dem Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" Berichte zu 1:n-Beziehungen zwischen diesen Objekten und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 erstellen.

Info über Themenbereiche in Berichten

Die Seite "Erste Schritte bei der Arbeit in Answers" enthält zwei Kategorien für Themenbereiche: Analysen und Berichte. In den Analyse-Themenbereichen können historische Berichte mit Trendanalysen generiert werden, die auf den über Nacht aktualisierten Daten basieren. Die Berichts-Themenbereiche bieten topaktuelle Datenanalysen und Echtzeitinformationen.

Themenbereiche stellen Informationen dar, die einen bestimmten Geschäftsbereich betreffen, oder Berichts- und Analyseanforderungen einer bestimmten Zielgruppe. Die Namen der Themenbereiche entsprechen dem enthaltenen Informationstyp, z.B. Dimensionsobjekte (Datensatztypen) und Faktmetriken, den Geschäftsbenutzer analysieren möchten. Mit den Namen der Themenbereiche werden diese Informationen in verschiedenen Ordnern organisiert und kategorisiert.

Themenbereiche für Analysen

Über die folgenden Links erhalten Sie Informationen zu den einzelnen Themenbereichen, z.B. zur Geschäftszielsetzung und zum Beziehungstyp (1:1, 1:n, n:n usw.), sowie eine Liste der verfügbaren Dimensionen und Metriken:

- [Firmenadressen](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zu Firmenadressen](#)" auf Seite 804)
- [Historie Firma und Mitbewerber](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Mitbewerber](#)" auf Seite 805)
- [Historie Firma und Partner](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Partner](#)" auf Seite 808)
- [Historie Firma und zugehörige Firma](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und zugehörige Firma](#)" auf Seite 810)
- [Historie Firmenkontakt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firmenkontakt](#)" auf Seite 813)
- [Historie Firma](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firma](#)" auf Seite 814)
- [Teamhistorie Firma](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Teamhistorie Firma](#)" auf Seite 816)
- [Historie Aktivität](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Aktivität](#)" auf Seite 816)
- [Historie Anlagen](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Anlagen](#)" auf Seite 818)
- [Historie Besuchsaktivität](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Besuchsaktivität](#)" auf Seite 820)
- [Historie Kampagne](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagne](#)" auf Seite 821)
- [Historie Kampagnenreaktion](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagnenreaktion](#)" auf Seite 823)
- [Personenadressen](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zu Personenadressen](#)" auf Seite 824)
- [Historie Person](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Person](#)" auf Seite 825)
- [Historie Interessen von Personen](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen](#)" auf Seite 826)
- [Historie Personenumsatz](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Personenumsatz](#)" auf Seite 827)
- [Teamhistorie Person](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Personenteam](#)" auf Seite 828)
- [Historie Geschäftsregistrierung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie der Geschäftsregistrierungen](#)" auf Seite 829) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

- [Historie Geschäftsregistrierung - Produktumsatz](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie von Geschäftsregistrierung - Produktumsatz](#)" auf Seite 831) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie Händler](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Händler](#)" auf Seite 833) (nur für Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Historie Haushalt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Haushalt](#)" auf Seite 834) (nur für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historie Lead](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Lead-Historie](#)" auf Seite 836)
- [Historie MDF-Anfrage](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie MDF-Anfrage](#)" auf Seite 838) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie MedEd-Veranstaltung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie MedEd-Veranstaltung](#)" auf Seite 840) (nur für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historie Mitbewerber und Verkaufsprojekt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Mitbewerber](#)" auf Seite 842)
- [Historie Partner und Verkaufsprojekt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Partner](#)" auf Seite 844)
- [Historie Verkaufsprojekt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt](#)" auf Seite 846)
- [Historie Verkaufsprojekt - Produktumsatz](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie von Verkaufsprojekt - Produktumsatz](#)" auf Seite 849)
- [Historie Partner](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Partner](#)" auf Seite 850) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie Pipeline](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Pipeline](#)" auf Seite 852)
- [Historie Portfolio](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Portfolio](#)" auf Seite 853) (nur für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Historie Produkt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Produkt](#)" auf Seite 855)
- [Historie Vertriebsphase](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Vertriebsphase](#)" auf Seite 856)
- [Historie Serviceanfrage](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Serviceanfrage](#)" auf Seite 857)
- [Historie Produkt - Sonderpreisgestaltung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie für Produkt - Sonderpreisgestaltung](#)" auf Seite 859)
- [Analyse Nutzungsverfolgung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Analyse der Nutzungsverfolgung](#)" auf Seite 861)

Themenbereiche Berichte

Über die folgenden Links erhalten Sie Informationen zu den einzelnen Themenbereichen, z.B. zur Geschäftszielsetzung und zum Beziehungstyp (1:1, 1:n, n:n usw.), sowie eine Liste der verfügbaren Dimensionen und Metriken:

- [Firmenumsätze](#) (siehe "[Themenbereich Firmenumsatzberichte](#)" auf Seite 867)
- [Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Firma](#)" auf Seite 868)

- [Firmen und Mitbewerber](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Firmen und Mitbewerbern](#)" auf Seite 871)
- [Firmen und Partner](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Firmen und Partnern](#)" auf Seite 873)
- [Firmen und zugehörige Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Firmen und zugehörigen Firmen](#)" auf Seite 876)
- [Aktivitäten](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Aktivitäten](#)" auf Seite 878)
- [Erweiterte Benutzerobjekte](#) (siehe "[Themenbereich Berichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten](#)" auf Seite 880)
- [Anlagen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Anlagen](#)" auf Seite 887)
- [Geschäftsplanung](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zur Geschäftsplanung](#)" auf Seite 888)
- [Kampagnen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Kampagnen](#)" auf Seite 891)
- [Personenbeziehungen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Personenbeziehungen](#)" auf Seite 893)
- [Personen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Personen](#)" auf Seite 894)
- [Benutzerobjekt 1 und Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen](#)" auf Seite 895)
- [Benutzerobjekt 1 und Personen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen](#)" auf Seite 897)
- [Benutzerobjekt 1 und Verkaufsprojekte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 899)
- [Benutzerobjekt 1 und Serviceanfragen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen](#)" auf Seite 901)
- [Benutzerobjekt 1](#) (siehe "[Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten](#)" auf Seite 903)
- [Benutzerobjekt 2 und Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen](#)" auf Seite 895)
- [Benutzerobjekt 2 und Personen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen](#)" auf Seite 897)
- [Benutzerobjekt 2 und Verkaufsprojekte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 899)
- [Benutzerobjekt 2 und Serviceanfragen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen](#)" auf Seite 901)
- [Benutzerobjekt 2](#) (siehe "[Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten](#)" auf Seite 903)
- [Benutzerobjekt 3 und Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen](#)" auf Seite 895)
- [Benutzerobjekt 3 und Personen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen](#)" auf Seite 897)
- [Benutzerobjekt 3 und Verkaufsprojekte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 899)
- [Benutzerobjekt 3 und Serviceanfragen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen](#)" auf Seite 901)

- [Benutzerobjekt 3](#) (siehe "[Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten](#)" auf Seite 903)
- [Prognosen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Prognosen](#)" auf Seite 905)
- [Haushalte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Haushalten](#)" auf Seite 910) (nur für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Leads](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Leads](#)" auf Seite 913)
- [Themenbereich "Verkaufsprojekte"](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 915)
- [Verkaufsprojekte und Mitbewerber](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern](#)" auf Seite 917)
- [Verkaufsprojekte und Partner](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Partnern](#)" auf Seite 919)
- [Verkaufsprojektprodukte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen](#)" auf Seite 922)
- [Verkaufsprojektteam](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojektteams](#)" auf Seite 923)
- [Partner](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Partnern](#)" auf Seite 924) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery \(Übermittlung personalisierter Inhalte\)](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zur Übermittlung personalisierter Inhalte](#)" auf Seite 926) (nur für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceanfragen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Serviceanfragen](#)" auf Seite 929)
- [Gemeinsame Aktivitäten](#) (siehe "[Themenbereich Berichterstellung für gemeinsame Aktivitäten](#)" auf Seite 931)

In der folgenden Tabelle sind die fünf Themenbereichstypen genannt, die in Oracle CRM On Demand verwendet werden.

Themenbereichstyp	Beschreibung
Einfach	<p>Dieser Themenbereichstyp besteht aus einer einzigen Fakt-Tabelle, die alle Metriken des Steuerungsdatensatzes enthält. Der Bericht liefert immer ein verständliches Ergebnis. Mit anderen Worten: Ganz gleich, welche Kombination aus Attributen und Metriken für den Bericht gewählt wird, der Bericht gibt immer ein Ergebnis aus, das die Daten in Oracle CRM On Demand widerspiegelt.</p> <p>Einfache Themenbereiche eignen sich für Berichte über einen einzigen Metriksatz. Sie ermöglichen die Detailanzeige von Transaktionsdaten.</p>
Multifakt	<p>Dieser Themenbereichstyp besteht aus mehreren Fakt-Tabellen auf unterschiedlichen Dimensionsebenen. Die Fakt-Tabellen sind durch konforme (gemeinsame) Dimensionen miteinander verbunden. Mit Multifakt-Themenbereichen können Sie kombinierte Faktenanalysen durchführen.</p> <p>Nicht alle Dimensionen weisen eine Beziehung zu allen Fakt-Tabellen auf. Die Quota-Metriken-Tabelle beispielsweise besitzt ausschließlich eine Beziehung zu den Dimensionen "Dem Benutzer zugeordnet", "Quota" und "Datum". Diese Dimensionen werden in der Terminologie der</p>

Themenbereichstyp	Beschreibung
	<p>Dimensionsmodellierung auch konforme Dimensionen genannt. Wenn Sie in einem Multifakt-Themenbereich Attribute aus einer Dimension und eine Metrik aus einem Fakt wählen und diese keine direkte Beziehung zueinander haben, wird der Bericht nicht ordnungsgemäß ausgeführt. In manchen Fällen ist das Metrikfeld leer, oder der Bericht enthält eine Fehlermeldung.</p> <p>Multifakt-Themenbereiche eignen sich zum Erstellen von Berichten über mehrere Metrikgruppen, die miteinander verbunden sind.</p>
Zusammenfassung	<p>Dieser Themenbereichstyp besteht aus einer einzigen zusammengefassten Fakt-Tabelle. Damit können Sie mithilfe einer Schlüsseldimension zusammenfassende Analysen der Metriken durchführen. Dieser Typ wird <i>Zusammenfassung</i> genannt, weil er zusammenfassende Informationen für eine bestimmte Dimension oder einen bestimmten Datensatztyp in Oracle CRM On Demand-Analysen, wie dem Firmendatensatztyp, liefert. Über diesen Themenbereich können Sie alle zur CRM-Funktionalität gehörenden Metriken, wie Verkaufsumsätze, Service-Anfragen, Aktivitäten und Lead-Metriken, abrufen.</p> <p>Zusammenfassende Themenbereiche bieten sich an, wenn Sie mit einer Schlüsseldimension Zusammenfassungen von Metriken erstellen möchten, ohne diese Metriken mit anderen Dimensionen zu analysieren.</p>
Viele-zu-viele (n:n)	<p>Dieser Themenbereichstyp stellt sowohl n:n- als auch 1:n-Beziehungen zwischen zwei Datensatztypen dar. Er enthält eine Fakt-Tabelle, könnte jedoch auch ein Themenbereich ohne Fakt-Tabelle sein.</p> <p>Ein Bericht über die 1:n-Beziehung zwischen Benutzerobjekt 1 und Firma kann auch über diesen Themenbereich erstellt werden. Wenn Sie jedoch einen Bericht über die n:1-Beziehung zwischen Firma und Benutzerobjekt 1 erstellen möchten, verwenden Sie einen anderen Themenbereich. Mit "Benutzerobjekt 1", einem Themenbereich eines einfachen Typs, können Sie Berichte über alle n:1-Beziehungen zwischen allen Standarddatensatztypen und Benutzerobjekt 1 erstellen.</p> <p>n:n-Themenbereiche sind die einzigen, die für Berichte zu n:n- und 1:n-Beziehungen zwischen Datensatztypen verwendet werden können.</p>
Verbund	<p>Dieser Themenbereichstyp vereint alle Dimensions- und Metrikordner in einem einzigen Themenbereich. Er ermöglicht die Erstellung von Berichten über alle Datensatztypen und die ihnen zugeordneten Datensatztypen. Es gibt also nicht nur einen Steuerdatensatztyp in diesem Themenbereichstyp. Sie können Berichte über 1:n- und n:1-Beziehungen zwischen den neuen Benutzerobjekten (Benutzerobjekt 4 - Benutzerobjekt 12) und anderen Datensatztypen erstellen, jedoch keine Berichte über n:n-Beziehungen.</p> <p>Der Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" ist der einzige, der zu diesem Themenbereichstyp gehört. Darüber hinaus ist er der einzige, mit dem Berichte über die Beziehung zwischen Benutzerobjekt 4 bis Benutzerobjekt 15 und zu anderen Standardobjekten, einschließlich Benutzerobjekt 1, 2 und 3, erstellt werden können. Mit diesem Themenbereich können Berichte über alle Arten von Beziehungen, außer</p>

Themenbereichstyp	Beschreibung
	n:n-Beziehungen, erstellt werden.

Die ersten vier genannten Themenbereichstypen (Einfach, Multifakt, Zusammenfassung und n:n) sind Standardthemenbereiche. Der fünfte Themenbereichstyp ist der Themenbereich "Verbund" für neue Benutzerobjekte.

Standardthemenbereiche

Standardthemenbereiche sind für Berichte über die Beziehung zwischen Standarddatensatztypen, einschließlich Benutzerobjekt 1, 2 und 3, vorgesehen. Standarddatensatztypen und die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 können folgende Beziehungen aufweisen:

- 1:n
- n:1
- n:n

Oracle CRM On Demand stellt dedizierte Themenbereiche zur Verfügung, mit denen Berichte über eine n:1-Beziehung zwischen einem Standarddatensatztyp und anderen Datensatztypen erstellt werden können. Mit dem Themenbereich "Verkaufsprojekte" kann beispielsweise ein Bericht über die Beziehung eines Verkaufsprojekt-Datensatztyps zu anderen Datensatztypen erstellt werden. Mit dedizierten Themenbereichen können auch Berichte über eine n:n-Beziehung zwischen zwei Datensatztypen erstellt werden. Der Themenbereich "Historie Verkaufsprojekt und Partner" ermöglicht beispielsweise die Erstellung eines Berichts über eine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekt- und Partnerdatensatztypen.

Themenbereich Verbund

Mit dem Themenbereichstyp "Verbund" können Sie Berichte über Beziehungen zwischen Benutzerobjekt 4 bis Benutzerobjekt 15 und anderen Standardobjekten, einschließlich Benutzerobjekt 1, 2 und 3, erstellen. Der Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" ist ein exklusiver Themenbereich dieses Typs, der in dieser Version enthalten ist und die Berichterstellung für Benutzerobjekte und die ihnen zugeordnete Objekte in einem einzelnen Themenbereich vereint.

Dieser Ansatz bietet eine umfassendere Funktionalität im Hinblick auf Datensatztypen und die ihnen zugehörigen Datensatztypen. Das Konzept eines einzelnen Steuerungsdatensatztyps wird nicht mehr angewandt. Das Fehlen eines Steuerungsdatensatztyps bedeutet, dass Sie dem Bericht immer eine Standardmetrik hinzufügen müssen. Da der Themenbereich "Verbund" kein einzelnes Steuerungsobjekt besitzt, muss der Bericht immer eine Metrik enthalten, damit ein Beziehungspfad zwischen Objekten gewählt werden kann. In anderen Themenbereichen ist dies nicht der Fall, weil die Beziehung mit einer impliziten Faktmetrik im Repository vordefiniert ist.

Der Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" bietet Zugriff auf alle Metriken des zugehörigen Datensatztyps. Von diesem Themenbereich können Sie einen zusammenfassenden Bericht für alle zugehörigen Metriken, einschließlich aller Datensatztypen in Oracle CRM On Demand, erstellen.

Mit dem Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" können Sie Berichte erstellen, die die 1:n- und n:n-Beziehungen für alle Datensatztypen aufzeigen. Beim n:n-Ansatz müssen Sie den Themenbereich "Firma und Benutzerobjekt 1" verwenden, um einen Bericht über die 1:n-Beziehung zu erstellen, oder den Themenbereich "Benutzerobjekt 1", um einen Bericht über die 1:n-Beziehung zwischen anderen Datensatztypen und Benutzerobjekt 1 zu erstellen. Mit dem Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte"

können Sie auf beide Arten von Beziehungen zugreifen. Ein n:n-Bericht ist in diesem Themenbereich jedoch nicht verfügbar.

In der folgenden Tabelle ist der Themenbereich für die neuen Benutzerobjekte aufgeführt:

Themenbereichsname	Themenbereichstyp
Themenbereich für Benutzerobjekte	
Erweiterte Benutzerobjekte	Erweitert oder Verbund

Umbenennen von Datensatztypen in Analytics

Oracle ermöglicht die Umbenennung von Datensatztypen in Analytics für alle Standarddatensatztypen. Unternehmensadministratoren können Datensatztypen in Oracle CRM On Demand umbenennen. Diese neuen Namen werden im Analysebereich von Oracle CRM On Demand angezeigt. Die umbenannten Datensatztypen werden mit den neuen Namen in Themenbereichen, Berichten und Dashboards angezeigt. Wenn beispielsweise ein Unternehmensadministrator in Oracle CRM On Demand den Namen des Datensatztyps "Firma" in *Arzt* ändert, wird das Wort *Firma* in allen Antworten und Themenbereichen ersetzt. Aus dem Themenbereich *Adresse Firma* wird *Adresse Arzt*, Der Themenbereich *Metriken Firma* wird zu *Metriken Arzt* usw. Für Berichts- und Dashboard-Namen wird das Umbenennen von Datensatztypen derzeit jedoch nicht unterstützt.

Zeilen-ID und Objekt-ID

Für jeden Datensatztyp in einem Themenbereich (z.B. Firma, Aktivität, Anlagen usw.) wird das Feld "Zeilen-ID" in der Datenbank einem Feld mit der Bezeichnung "<Objekt>-ID" zugeordnet. Beispiel: Firmen-ID, Lead-ID, Serviceanfragen-ID usw.

Analyse-Themenbereich zu Firmenadressen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Adressen erstellen. In anderen Themenbereichen können Sie nur Berichte zur primären Adresse einer Firma erstellen. Dieser Themenbereich ermöglicht jedoch Berichte zu allen Adressen einer Firma sowie zu einer gemeinsamen Adresse mehrerer Firmen. Für diesen Themenbereich liegen keine Metriken vor.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Adresse

Metrik

Keine

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Mitbewerber

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Mitbewerberdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einem Mitbewerber zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Mitbewerberfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firmenmitbewerber
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Kampagne
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl Serviceanfragen
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen

- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Potenzieller Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Gesamtzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

Hinweise zur Verwendung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Partner

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einer Partnerfirma zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Partnerfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firmenpartner
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Kampagne
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl Serviceanfragen
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Potenzieller Umsatz
 - Potenzieller Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Abgeschlossener Umsatz

- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

Hinweise zur Verwendung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und zugehörige Firma

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und zugehörigen Firmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für zugehörige Firmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle zugehörigen Firmen einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einer zugehörigen Firma zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und zugehöriger Firma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und zugehörigen Firmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle

- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Zugehörige Firma
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Kampagne
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads

- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Potenzieller Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

Hinweise zur Verwendung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Analyse-Themenbereich zur Historie Firmenkontakt

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Firmenkontakten (Personen) erstellen. Sie können Berichte zu allen einer Firma zugeordneten Personen erstellen oder zu einer Person, die mit mehreren Firmen verknüpft ist. Sie können damit jedoch keine Berichte zu einer Firmen oder Personen erstellen, die nicht einer Person oder Firma zugeordnet sind. Für diesen Themenbereich liegen keine Metriken vor.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person

Metrik

Keine

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Firma

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich stellt eine Ansicht mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Betriebsmetriken eines Unternehmens für die zugehörigen Firmen bereit. Der Firmendatensatztyp ist der zu analysierende Datensatztyp. Mit dem Firmendatensatztyp können Sie Fragen zur Firmenperformance beantworten: Welche Unternehmen haben die meisten Serviceanfragen? Welche Unternehmen haben die meisten Verkaufsprojekte? In diesem Themenbereich können Sie für diese Metriken auf allen Ebenen eine Gruppierung und ein Rollup nach Firma, Firmengebiet und Datumsdimensionen durchführen. Für eine tiefergehende Analyse unter Berücksichtigung anderer Geschäftsbereiche ist die Verwendung anderer Themenbereiche erforderlich.

Beziehungstyp

Zusammenfassung

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads

- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Potenzieller Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Teamhistorie Firma

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Teambenutzern erstellen. Eine Firma kann in Oracle CRM On Demand mehreren Teammitgliedern zugeordnet sein. Sie können mit diesem Themenbereich eine Liste aller einer Firma zugeordneten Teammitglieder oder eine Liste aller Firmen, zu denen ein Benutzer als Teammitglied hinzugefügt wurde, erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich jedoch keine Berichte zu Firmen oder Benutzern erstellen, die nicht einem Benutzer oder einer Firma zugeordnet sind. Für diesen Themenbereich liegen keine Metriken vor.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Teammitglied

Metrik

Keine

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Aktivität

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie eine Vielzahl von Aktivitätsmetriken nach Aktivitäts-, Firmen-, Verkaufsprojekt-, Lead-, Kampagnen-, Personen-, Serviceanfragen- und Datumsdimensionen analysieren. Da dieser Themenbereich jedes einzelne Aktivitätsereignis und jede einzelne Interaktion in Verbindung mit diesen Datensatztypen darstellt, befindet sich dieser Themenbereich auf der niedrigstmöglichen Ebene. Die Fakt-Tabelle für Aktivitäten, die diesen Themenbereich festlegt, kann deshalb die größte sein. Mit diesem Themenbereich können Sie für Aktivitätsmetriken Rollups und Analysen mit der höchstmöglichen Anzahl an Dimensionen durchführen. Dieser Themenbereich besteht aus mindestens zwei Fakt-Tabellen. Damit können Berichte zu Benutzerquoten in Bezug auf Aktivitätsmetriken erstellt werden.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Datum
- Händler
- Lead
- MedEd-Veranstaltung
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Quote
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Aktivitätsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Aktivitäten
 - Aktivitätsmetrik nach Erstellungsdatum
 - Anzahl Aktivitäten (Erstellungsdatum)
 - Anzahl Termine (Erstellungsdatum)
 - Anzahl abgeschlossener Aktivitäten (Erstellungsdatum)

- Anzahl offener Aktivitäten (Erstellungsdatum)
- Anzahl Aufgaben (Erstellungsdatum)
- Aktivitätsmetrik nach anderen Daten
 - Anzahl Termine (Enddatum)
 - Anzahl Termine (Startdatum)
 - Anzahl Aufgaben (Gültigkeitsdatum)
- Anzahl Firmen mit Aktivitäten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl geplanter Termine
- Anzahl getätigter Anrufe
- Anzahl erreichter Personen
- Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
- Anzahl offene Aktivitäten
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Anlagen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Anlagenmetriken nach Firma, Anlage und Produkt analysieren. Sie können damit Anlagen und Produkte verfolgen, die an einen Kunden oder ein Unternehmen verkauft wurden. Dieser Themenbereich gehört zu den wenigen Themenbereichen, bei denen die Sichtbarkeit der Anlagendatensätze auf der Sichtbarkeit der zugeordneten Firmendatensätze basiert.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Anlage
- Datum
- Produktkategorie
- Produkt

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Anlagenmetrik
 - Anlagenmetrik nach Kaufdatum
 - Anzahl Anlagen
 - Einkaufspreis
 - Menge
 - Durchschnittlicher Kaufpreis
 - Durchschnittliche Menge
 - Anlagenmetrik nach Lieferdatum
 - Anzahl Anlagen
 - Einkaufspreis
 - Menge
 - Durchschnittlicher Kaufpreis
 - Durchschnittliche Menge
- Anzahl Anlagen
- Einkaufspreis
- Menge
- Durchschnittlicher Kaufpreis
- Durchschnittliche Menge

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Besuchsaktivität

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich zur Besuchsaktivitätshistorie können Vertriebsleiter und Vertriebsmitarbeiter Daten zur Besuchsaktivität nach Firma, Person, Aktivität, Verantwortlichem, Produkt, Produktkategorie und Datum analysieren. Anders als beim Themenbereich "Aktivitätshistorie" basieren die Metriken des Themenbereichs "Besuchsaktivität" auf den Life Sciences-Datensatztypen, die mit einer Aktivität verknüpft sind. Dazu gehören: Besprochene Produkte, Abgegebene Muster und Abgegebene Werbeartikel. Für Aktivitäten, zu denen keine Datensätze zu diesen zugehörigen untergeordneten Datensatztypen vorliegen, können mit diesem Themenbereich keine Berichte erstellt werden. Zu den Metriken dieses Themenbereichs gehören:

- Anzahl Besuche
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Mustern
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Werbeartikeln

Mit der Produktkategoriedimension können Sie die Besuchsaktivitätsmetrik für verschiedene Ebenen einer Produkthierarchie, wie z.B. Marke, Teilmarkt und Markt, zusammenfassen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Besuchsaktivität
- Kampagne
- Verkaufsprojekt
- Produktkategorie
- Produkt
- Verantwortlicher Benutzer
- Besprochene Produkte
- Abgegebene Muster

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Besuchsaktivitätsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metrik für besprochene Produkte
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Benutzerdefinierte Metrik für abgegebene Muster
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
- Anzahl Firmen
- Anzahl Besuche mit Details nach Produkt
- Anzahl Besuche mit besprochenen Produkten
- Anzahl Besuche
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Werbeartikeln
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Mustern
- Anzahl Personen
- Anzahl abgegebene Werbeartikel
- Anzahl abgegebene Muster

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagne

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie eine umfassende Kampagnenanalyse nach Kampagne, Benutzer und Datum durchführen. Sie können damit Kampagnenergebnisse, Performance- und ROI-Daten analysieren. Der Themenbereich enthält außerdem Metriken, die Sie beim Erreichen der Kampagnenziele und der Optimierung für zukünftige Kampagnen unterstützen sollen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Kampagnen
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metrik
 - Anzahl Kampagnen
 - Anzahl aktiver Kampagnen
 - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
 - Anzahl geplanter Kampagnen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Anzahl Firmen für Kampagne
 - Anzahl Personen für Kampagne
 - Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
 - Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
 - Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 10, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)

- Durchschnittliche Tage bis zum Konvertieren für Lead (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
- Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
- Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
- Lead-Konvertierungsrate (Definition: Leads, die zu Kunden geworden sind, in Prozent.)
- Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- ROI (Return on Investment)

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagnenreaktion

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Daten zu Kampagnenreaktionen analysieren. Dieser Themenbereich ergänzt die Kampagnen-Themenbereiche, die die Daten zur Kampagnen-Performance enthalten. Damit können Unternehmen die Reaktionen auf eine Kampagne mithilfe der folgenden Fragen analysieren: Wie viele Personen wurden mit der Kampagne erreicht? Wie viele haben auf die Kampagne reagiert? Wie haben sie reagiert? Wie lange hat es bis zur Reaktion gedauert? Usw.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Kampagnenadressat
- Kampagnenreaktion
- Datum

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metrik
 - Anzahl Empfänger
 - Anzahl direkte Ablehnungen
 - Anzahl indirekte Ablehnungen
 - Anzahl Antwortende
 - Anzahl Reaktionen
 - Anzahl offene Reaktionen
 - Anzahl Besucher
 - Anzahl Anmeldungen
 - Anzahl Abmeldungen
 - Anzahl globale Anmeldungen
 - Anzahl globale Abmeldungen
 - Durchschnittliche Tage bis Reaktion

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zu Personenadressen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Personen und Adressen erstellen. In anderen Themenbereichen können Sie nur Berichte zur primären Adresse einer Person erstellen. Dieser Themenbereich ermöglicht jedoch Berichte zu allen Adressen einer Person sowie zu einer gemeinsamen Adresse mehrerer Personen. Für diesen Themenbereich liegen keine Fakt-Tabellen oder Metriken vor.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Adresse

Metrik

Keine

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Person

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu Personenmetriken nach Person, Firma, Kampagne, verantwortlichem Benutzer und Datum erstellen. Für jede in Oracle CRM On Demand enthaltene Person wird dabei eine Zeile erstellt. Mit diesem Themenbereich können Sie folgende Fragen beantworten: Wer sind die Top 10-Mitarbeiter mit der höchsten Anzahl an Personen? Zu welchen Firmen liegen keine Personen vor? Welches sind die größten Kampagnen nach Person? Wie viele Interessenten bringt eine bestimmte Person für mein Unternehmen ein?

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenmetrik
 - Anzahl Kunden
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Interessenten

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen können Sie Berichte zu Interessen von Personen für die Personendimension generieren. Mit diesem Bericht können Berater und ihre Manager die Interessen und Hobbys ihrer Kunden ermitteln und passende Geschenke auf der Grundlage dieser Interessen für ihre Kunden wählen. Außerdem können sie diese Informationen verwenden, um entsprechende Veranstaltungen zum Ausdruck der Wertschätzung ihrer Kunden, z.B. Golfturniere, abzuhalten. Auf diese Weise können Berater sowohl ihre Beziehungen zu ihren Kunden vertiefen als auch Freunde und Familie ihrer Kunden kennenlernen. Durch diese Veranstaltungen können neue Geschäftsbeziehungen entstehen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum
- Personeninteressen

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metrik für Personeninteressen
 - Anzahl Personeninteressen

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Personenumsatz

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich zur Historie Personenumsatz können Sie Produktumsatzdaten nach Person, Produkt, Produktkategorie, Verantwortlichkeit und Datum analysieren. Zu den Metriken dieses Themenbereichs gehören:

- Anzahl Produkte
- Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Durchschnittlicher Umsatz

Damit können Benutzer Berichte erstellen, in denen unterschiedliche Typen von Produktumsätzen über eine bestimmte Dauer angezeigt werden, wie z.B. geplanter Umsatz im Vergleich zum tatsächlichen Umsatz. Durch den Vergleich können Benutzer das Umsatzpotenzial und die Produktverkäufe nach Person besser verstehen. Mit der Produktkategoriedimension können Sie Metriken zum Personenumsatz für verschiedene Ebenen einer Produkthierarchie, wie z.B. Marke, Teilmarkt und Markt, zusammenfassen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Produktkategorie
- Produkt
- Personenumsatz
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenmetrik für Umsatz
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittlicher Umsatz

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Personenteam

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den n:n-Beziehungen zwischen Personen und Teammitgliedern erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich eine Liste aller einer Person zugeordneten Teammitglieder und aller Personen, denen ein Benutzer als Teammitglied hinzugefügt wurde, erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich keine Berichte zu Personen oder Benutzern erstellen, die nicht irgendeinem Benutzer oder einer Person zugeordnet sind. Für diesen Themenbereich liegen weder Fakt-Tabellen noch Metriken vor.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Teammitglied

Metrik

Keine

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie der Geschäftsregistrierungen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Der Themenbereich für Geschäftsregistrierungsberichte bietet Informationen zur Nutzung von Geschäftsregistrierungen für Ihre Partner und zu den Auswirkungen, die eine Geschäftsregistrierung auf Ihre Geschäftsvorgänge hat. Sie können damit zum Beispiel folgende Aktionen durchführen:

- Einen Bericht erstellen, in dem der erwartete Umsatzbetrag aus Geschäftsregistrierungen angezeigt wird.
- Die durchschnittliche Anzahl an Tagen bis zur Genehmigung einer Geschäftsregistrierung ermitteln.
- Den Prozentsatz für Verkaufsprojekte ermitteln, der registriert wurde.
- Einen Bericht zur Anzahl der Geschäftsregistrierungen erstellen, aus denen ein neues Verkaufsprojekt hervorging.
- Die durchschnittliche Gültigkeitsdauer für Geschäftsregistrierungen ermitteln.
- Einen Bericht erstellen, der die Umsatzänderungen aus Geschäftsregistrierungen quartalsweise aufführt.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Geschäftsregistrierung
- Hauptpartnerfirma
- Zugeordneter Kunde
- Person
- Datum
- Zugeordnetes Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Endgültiger Genehmiger

Nicht abschlussbezogene Metriken

Die folgenden Metriken basieren nicht auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierungen:

- Geschäftsregistrierungsmetrik
 - Benutzerdefinierte Metrik für Geschäftsregistrierung
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen für neue Verkaufsprojekte
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen für bestehende Kunden
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen für neue Kunden
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen mit ausstehender Genehmigung
 - Anzahl genehmigter Geschäftsregistrierungen
 - Anzahl abgelaufener Geschäftsregistrierungen
 - Anzahl Tage bis Genehmigung
 - Durchschnittliche Tage bis Genehmigung
 - Durchschnittliche Gültigkeitsperiode (in Tagen)
 - Genehmigte Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
 - Abgelehnte Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
 - Zurückgesendete Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
 - Geschäftsregistrierungen, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden, in Prozent (%)
 - Geschäftsregistrierungen, die zu Gewinnen geführt haben, in Prozent (%)

Abschlussdatumsmetrik

Die folgenden Metriken basieren auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierungen:

- Geschäftsregistrierungsmetrik
 - Gesamtgeschäftsumfang für offene Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang für offene Geschäftsregistrierungen
 - Gesamtumsatz aus Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Gesamtumsatz aus Geschäftsregistrierungen
 - Gesamtumsatz aus Vorquartal aus Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Gesamtumsatz aus Vorquartal aus Geschäftsregistrierungen

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie von Geschäftsregistrierung - Produktumsatz

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich "Historie Geschäftsregistrierung - Produktumsatz" können Sie Trends und Tendenzen hinsichtlich Ihrer Geschäftsregistrierungspositionen ermitteln. Sie können grundlegende Abfragen erstellen, die Metriken für "Geschäftsregistrierung - Produktumsatz" mit Kerndimensionsattributen umfassen. Damit können Sie beispielsweise folgende Fragen beantworten:

- Welcher maximale Umsatz lässt sich von einem einzelnen Produkt in einer einzelnen Geschäftsregistrierung erwarten?
- Wenn nur offene Geschäftsregistrierungen berücksichtigt werden: Welcher Durchschnittsumsatz wird für jede Geschäftsregistrierung erzielt (berechnet aus den Umsatzdatensätzen)?
- Auf wie viele eindeutige Produkte wird in allen Geschäftsregistrierungen verwiesen (ungeachtet des Genehmigungsstatus)?
- Welche sind die wichtigsten Produkte für alle offenen Geschäftsregistrierungen: nach Gesamtmenge, nach Gesamtumsatz, nach Vorkommen, nach Durchschnittsmenge für jede Geschäftsregistrierung oder nach Durchschnittsumsatz für jede Geschäftsregistrierung?
- Liste aller offenen Geschäftsregistrierungen mit mindestens einer Produktumsatzposition mit Menge oder Preis gleich Null.

- Welche waren die wichtigsten Produkte vor einem Quartal: nach Menge, nach Umsatz, nach Vorkommen, nach Durchschnittsmenge pro Geschäftsregistrierung oder nach Durchschnittsumsatz für jede Geschäftsregistrierung?

Beziehungstyp

1:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Zugeordnete Person
- Zugeordneter Kunde
- Zugeordnetes Verkaufsprojekt
- Datum (basierend auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierung)
- Geschäftsregistrierung
- Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Produkt
- Produktkategorie

Metrik

Der Themenbereich weist folgende Metriken auf:

- Metriken für Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
 - Benutzerdefinierte Metriken für Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Anzahl Produkte
 - Anzahl Produkte bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
 - Anzahl Produkte bei offenen Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte bei offenen Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Preis

- Durchschnittliche Menge
- Durchschnittlicher Gesamtumsatz Vorquartal
- Durchschnittlicher Umsatz
- Durchschnittliche Gesamtmenge bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
- Durchschnittliche Gesamtmenge bei offenen Geschäftsregistrierungen
- Durchschnittlicher Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
- Durchschnittlicher Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen
- Durchschnittliche Anzahl Produkte (pro Geschäftsregistrierung)
- Gesamtumsatz Vorquartal
- Gesamtumsatz Vorquartal (000)
- Gesamtmenge
- Gesamtmenge (000)
- Gesamtmenge bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
- Gesamtmenge bei offenen Geschäftsregistrierungen
- Gesamtumsatz
- Gesamtumsatz (000)
- Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
- Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte (000)
- Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen
- Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen (000)
- Hauptpartnerfirma

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Händler

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Automotive Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich zur Historie Händler können Sie die Händlerhistorie in Bezug auf Serviceanfragen und Aktivitäten analysieren.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Händler
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Händlermetrik
 - Benutzerdefinierte Metrik für Händler
 - Anzahl Händler
 - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Haushalt

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Haushaltshistorie können Sie Berichte zu Haushalten für die Personendimension generieren. Mit diesem Bericht können Gutachter und ihre Manager z.B. folgende Fragen beantworten:

- Welcher Kunde gehört zu welchem Haushalt?
- Wie verteilen sich die Haushaltsaktiva in meiner Kundenbasis auf meine Kunden?

- Welches sind meine besten Haushalte nach dem Gesamtwert der Aktiva?

Sie können Haushaltsberichte und Portfolioberichte kombinieren, um einen erweiterten Kundenservice bereitzustellen. Kunden werden hierbei als Mitglieder eines Haushalts definiert.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Haushalt
- Contact
- Haushaltsperson

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Haushaltsmetrik
 - Aktiva gesamt Haushalt
 - Aktiva gesamt Haushalt
 - Durchschnittliche Aktiva Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Durchschnittliche Gesamteinnahmen Haushalt
 - Passiva gesamt Haushalt
 - Passiva gesamt Haushalt
 - Durchschnittliche Passiva gesamt Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Durchschnittliches Gesamtreinvermögen Haushalt
- Aktiva gesamt Person
 - Gesamtaktiva

- Durchschnittliche Aktiva gesamt
- Gesamtausgaben Person
 - Gesamtausgaben
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben
- Gesamteinnahmen Person
 - Gesamteinnahmen
 - Durchschnittliche Gesamteinnahmen Haushalt
- Passiva gesamt Person
 - Gesamtpassiva
 - Durchschnittliche Passiva gesamt
- Gesamtes Reinvermögen Person
 - Gesamtes Reinvermögen
 - Durchschnittliches Gesamtreinvermögen
- Benutzerdefinierte Metrik für Haushalt
- Anzahl zusammengefasster Personen
- Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen
- Anzahl zusammengefasster Leads
- Anzahl Personen
- Anzahl Serviceanfragen von Person
- Anzahl Personen-Leads
- Anzahl Haushalte

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Lead-Historie

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Lead-Metriken nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Person, Datum, Lead, Verkaufsprojekt, verantwortlichem Benutzer und Hauptpartnerfirma analysieren. Dieser

Themenbereich enthält Datensatztypen, die sich auf Metriken zum Analysieren der Lead-Qualität, der Lead-Konvertierung und der Leads zugeordneten Umsätze beziehen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Person
- Datum
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Lead-Metriken
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl neuer Verkaufsprojekte
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Gewinne

- Durchschnittliche Tage bis zur Lead-Konvertierung (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
- Durchschnittliche Tage bis Folgeaktivität für Lead
- Abgeschlossener Umsatz für Lead
- Erwarteter Umsatz für Lead
- Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Geplanter Umsatz

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie MDF-Anfrage

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit Geldmitteln für Marketingentwicklung (Market Development Funds - MDF) können Markeninhaber Partnern Marketing-Geldmittel auf systematische Weise zur Verfügung stellen. Damit erreichen sie, dass die Partner die Produkte des Markeninhabers in bestimmten Regionen verkaufen oder die Marke vertreiben. Mit MDF-Anfragen können Partner Vorgenehmigungen für die Finanzierung von Marketingaktivitäten anfordern. Wenn der Markeninhaber die MDF-Anfrage genehmigt, können die Partner die Aktivität ausführen und den MDF-Anspruch weiterleiten, um den vorgenehmigten und ausgegebenen Betrag auszugleichen.

Markeninhaber benötigen Metriken und Informationen zu MDF-Anfragen pro Partner und Quartal, um ihre Marketing- und Vertriebskanalumsätze abzustimmen. Der Themenbereich zur Analyse der MDF-Anfragehistorie ermöglicht Markeninhabern die Steuerung ihrer MDF-Budgets und stellt sicher, dass Fonds bestimmten Aktivitäten zugewiesen werden, mit denen der maximale ROI erreicht wird.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Hauptpartnerfirma
- Kampagne

- MDF-Anfrage
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Genehmiger

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- MDF-Anfragemetrik
 - Benutzerdefinierte MDF-Anfragemetrik
 - MDF-Anfragemetrik nach Weiterleitungsdatum
 - Anzahl MDF-Anfragen
 - Angeforderter Betrag
 - Durchschnittlicher angeforderter Betrag
 - Vorabgenehmigter Betrag
 - Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag
 - Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
 - Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
 - Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
 - Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Anzahl MDF-Anfragen
- Angeforderter Betrag
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag
- Vorabgenehmigter Betrag
- Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag
- Angeforderter Betrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag vorheriges Quartal
- Vorabgenehmigter Betrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag vorheriges Quartal
- Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal

- Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Anzahl MDF-Anfragen mit ausstehender Genehmigung
- Angeforderter Betrag mit ausstehender Genehmigung
- Anzahl weitergeleiteter MDF-Anfragen
- Anzahl genehmigter MDF-Anfragen
- Anzahl abgelehnter MDF-Anfragen
- Anzahl zurückgegebener MDF-Anfragen
- Anzahl stornierter MDF-Anfragen
- Anzahl abgelaufener MDF-Anfragen
- Anzahl weitergeleiteter MDF-Ansprüche
- Anzahl genehmigter MDF-Ansprüche
- Anzahl abgelehnter MDF-Ansprüche
- Genehmigte MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Abgelaufene MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Abgelehnte MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Zurückgegebene MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Anzahl Tage mit ausstehender Genehmigung
- Anzahl Tage bis Genehmigung
- Durchschnittliche Anzahl Tage mit Genehmigung ausstehend
- Durchschnittliche Anzahl Tage bis Genehmigung

Hinweise zur Verwendung

Wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen für MDF-Anfragen in einen benutzerdefinierten Namen ändert, wird dieser in Oracle CRM On Demand Answers angezeigt.

Analyse-Themenbereich zur Historie MedEd-Veranstaltung

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Eine MedEd-Veranstaltung kann eine Verkaufs- oder Fortbildungsveranstaltung aller Arten sein, an der Ärzte und medizinische Angestellte teilnehmen. Aus Unternehmenssicht gibt es folgende MedEd-Veranstaltungstypen:

- **Vertriebsmitarbeiterebene.** Wird von einem Manager oder mindestens einem Vertriebsmitarbeiter durchgeführt.
- **Unternehmens- oder Landesebene.** Eine Schulungsveranstaltung oder Besprechung auf Landesebene, die sich an eine bestimmte Gruppe von medizinischen Angestellten richtet.

Sie können eine Veranstaltung auf Landesebene entweder für ein bestimmtes Produkt oder eine Periode planen und Ressourcen nach Region, Bezirk oder Vertriebsmitarbeiter zuteilen. Pharmaunternehmen benötigen Metriken und Informationen zu medizinischen Veranstaltungen, um ihre Vertriebs- und Marketingaktivitäten abzustimmen. In Bezug auf Compliance bieten Berichte Informationen, mit denen Unternehmen ihr Budget steuern und Abweichungen davon reduzieren oder sogar vermeiden können.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- MedEd-Veranstaltung
- Eingeladene
- Produktkategorie
- Produkt
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- MedEd-Metrik
 - Anzahl Eingeladene
 - Anzahl MedEd-Veranstaltungen
 - MedEd-Veranstaltungskosten

(Definition: Kosten für abgeschlossene Aktivitäten für alle Teilnehmer einer MedEd-Veranstaltung.)

- MedEd-Veranstaltungsbudget

Die Veranstaltungsbudgetmetrik stammt aus der Dimension. Wenn nur die MedEd-Dimension verwendet wird, entspricht die Metrik der Summe der Dimensionsfeldwerte. Wenn andere

Dimensionen (insbesondere "Eingeladene") verwendet werden, entspricht die Metrik dem höchsten Dimensionsfeldwert.

- Budgetüberschuss/-defizit

(Definition: Differenz zwischen Veranstaltungsbudget und Veranstaltungskosten.)

Hinweise zur Verwendung

Wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen einer MedEd-Veranstaltung in einen benutzerdefinierten Namen ändert, wird dieser in Oracle CRM On Demand Answers angezeigt.

Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Mitbewerber

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Verkaufsprojekte. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für Mitbewerberfirmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Mitbewerberfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Verkaufsprojektmitbewerber
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Firmengebiet
- Verkaufsprojekt
- Kampagne
- Primäre Person
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Verkaufsprojektmetrik nach Anfangsdatum
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Umsatz
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
 - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
 - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
 - Verlustrate für Verkaufsprojekte
- Umsatz
- Erwarteter Umsatz

- Abgeschlossener Umsatz
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
- Durchschnittlicher Verkaufszyklus
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- Verlustrate für Verkaufsprojekte
- Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Partner

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Verkaufsprojekte. Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerfirmendimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Partnerfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle

- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Verkaufsprojektpartner
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Firmengebiet
- Verkaufsprojekt
- Kampagne
- Primäre Person
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metriken

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Verkaufsprojektmetrik nach Anfangsdatum
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz

- Umsatz
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
 - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
 - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
 - Verlustrate für Verkaufsprojekte
-
- Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
 - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
 - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
 - Verlustrate für Verkaufsprojekte
 - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
 - Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte nach Firma, Gebiet, Kampagne, Person, Gebiet, Verantwortlichem und Datum analysieren. Dieser Themenbereich umfasst mindestens zwei Fakt-Tabellen sowie Verkaufsprojekt- und Quotenmetriken. Verkaufsprojektmetriken werden mit dem niedrigsten Detaillierungsgrad in diesem Themenbereich definiert. Sie können daher die Metriken aller Dimensionen analysieren. Quotenmetriken weisen jedoch einen höheren Detaillierungsgrad auf und können nur über die folgenden begrenzten Dimensionen analysiert werden: Datum (Monat), Quote und Verantwortlicher.

Beziehungstyp

Multifakt

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Verkaufsprojekt
- Kampagne
- Primäre Kontaktperson
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum
- Hauptpartnerfirma
- Quote

Metrik

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetrik

Benutzerdefinierte Metrik für Verkaufsprojekte

- Verkaufsprojektmetrik nach Anfangsdatum
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Umsatz

- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
- Durchschnittlicher Verkaufszyklus
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- Verlustrate für Verkaufsprojekte
- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
- Durchschnittlicher Verkaufszyklus
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- Verlustrate für Verkaufsprojekte
- Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal
- Quotenmetrik
 - Quotenwert

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie von Verkaufsprojekt - Produktumsatz

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Produktumsätze für Verkaufsprojekte nach Firma, Firmengebiet, Partner, Kampagne, Verkaufsprojekt, Verkaufsprojektprodukt, verantwortlichem Benutzer, Produkt und Produktkategorie analysieren. Alle wiederkehrenden Produktumsatz-Datensätze können unterschiedliche Anfangsdaten haben, sodass dieser Themenbereich den genauesten Detaillierungsgrad aufweist und eine Zeile pro wiederkehrenden Produktumsatz-Datensatz innerhalb des Verkaufsprojekts umfasst. Dieser Themenbereich hat einen hohen Detaillierungsgrad und bietet somit viel Flexibilität zum Zusammenfassen von Daten auf einer beliebigen Ebene der unterstützten Dimensionen. Dieser Themenbereich umfasst auch die Quotendimension und -metriken, mit denen Sie einen kombinierten Bericht zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen und -Quotenmetriken erstellen können.

Beziehungstyp

Multifakt

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Produktumsatz Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote
- Gebiet

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Verkaufsprojekt - Produktumsätze
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetrik
 - Quotenwert

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Partner

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Historie Partner können Sie die Partnerhistorie analysieren. Sie können Leads, Verkaufsprojekte und Umsatz nach Partner und Gebiet analysieren.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Partner
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metrik für Verantwortlichen für Partner

- Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Partner mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Produktumsatz (000)
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Durchschnittliche Tage bis zum Konvertieren für Lead (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
 - Durchschnittliche Tage bis Folgeaktivität für Lead
 - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
 - Potenzieller Umsatz
 - Potenzieller Umsatz (000)
 - Anzahl Partner mit Leads
- Benutzerdefinierte Metrik für Partner
- Anzahl Partner

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Pipeline

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Der Themenbereich zur Historie Pipeline bietet eine monatliche Momentaufnahme aller Verkaufsprojekte in Oracle CRM On Demand. Pipeline-Momentaufnahmen werden täglich während der nächtlichen Verarbeitung erstellt. Während der Archivierung wird jedoch nur die neueste Momentaufnahme des Monats beibehalten und alle anderen Momentaufnahmen werden gelöscht. Die monatlichen Pipeline-Momentaufnahmen werden nie gelöscht. Beim ETL (Extract, Transform, Load) der Daten wird ein Backup für diese Momentaufnahmen durchgeführt, und die Momentaufnahmen werden wiederhergestellt. Wird der Geschäftskalendertyp vom Unternehmen geändert, findet keine Abstimmung der historischen Momentaufnahmen mit der neuen Geschäftskalenderdefinition statt. Unternehmen mit einem benutzerdefinierten Geschäftskalender können Berichte zu historischen Momentaufnahmen nur für die Geschäftsjahresdefinitionen erstellen, die in Oracle CRM On Demand definiert sind. Momentaufnahmen werden nur für Verkaufsprojekte, die im letzten Quartal abgeschlossen wurden, und für alle offenen Verkaufsprojekte erstellt.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Verantwortlicher Benutzer
- Verkaufsprojekt
- Datum Momentaufnahme Pipeline
- Datum
- Gebiet

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metrik für historische Pipeline
 - Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz

- Umsatz (000)
- Erwarteter Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
- Erwarteter Umsatz vorheriges Quartal
- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal
- Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal (000)
- Erwarteter Umsatz vorheriges Quartal (000)
- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal (000)
- Gebiet

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Portfolio

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Portfolio-Historie, Personen und Produkte analysieren. Mit Portfolio-Berichten können Berichte über Portfolios zu folgenden Dimensionen generiert werden: Person, Firma, Produkt, Gutachter und Zeit. Mit diesen Berichten können Gutachter und ihre Manager z.B. die folgenden Fragen beantworten:

- Welche Finanzprodukte besitzen Kunden und wie sieht ihr demografisches Profil aus?
- Wie verteilen sich die Anlagen meiner Kunden auf Wertpapiere und Anlagenformen?
- Wie verteilen sich die Anlagen auf die Kundenbasis der einzelnen Gutachter?
- Welche Anlagenformen enthält die Kundenbasis der einzelnen Gutachter?
- Welche sind meine besten Kunden nach Portfolio-Größe und Umsatz?

Mit diesen Informationen können Sie Portfolios im Hinblick auf Kunden und Gutachter analysieren.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Institution
- Datum
- Produkt
- Person
- Verantwortlicher Benutzer
- Portfolio

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Portfolio-Metrik
 - Benutzerdefinierte Portfolio-Metrik
 - Anzahl Portfolios
 - Summe der Aktiva
 - Darlehensbetrag
 - Prämie
 - Umsatz
 - Nennwert
 - Kreditlimit
 - Durchschnittlicher Gesamtanlagewert
 - Durchschnittlicher Darlehensbetrag
 - Durchschnittliche Prämie
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Durchschnittlicher Nennwert
 - Durchschnittliches Kreditlimit

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Produkt

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Umsatzmetriken nach Produkt, Firma, Benutzer, Verkaufsprojekt, Datum und Gebiet analysieren. Der Detaillierungsgrad dieses Themenbereichs ist etwas größer als der des Berichte-Themenbereichs für Verkaufsprojektprodukte. Sie können damit Verkaufsprojektumsätze hinsichtlich der Produktdimension analysieren. Dieser Themenbereich füllt die Lücke zwischen den Berichte-Themenbereichen für Verkaufsprojekte und Verkaufsprojektprodukte.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Verantwortlicher Benutzer
- Verkaufsprojekt
- Produkte
- Datum
- Gebiet

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metrik für Produktumsatz
 - Benutzerdefinierte Metrik für Produktumsatz
 - Umsatz
 - Erwarteter Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Erwarteter Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)

- Einkaufspreis
- Durchschnittlicher Kaufpreis
- Durchschnittliche Menge
- Gesamtmenge
- Produktumsatz vorheriges Quartal
- Abgeschlossener Produktumsatz vorheriges Quartal
- Produktumsatz vorheriges Quartal (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz vorheriges Quartal (000)

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Vertriebsphase

Die Vertriebsphasenhistorie umfasst die folgenden Themenbereiche:

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte in unterschiedlichen Vertriebsphasen nach Firma, Verkaufsprojekt, Vertriebsphase und Datum analysieren. Der Themenbereich zur Vertriebsphasenhistorie stellt eine historische, veranstaltungsbasierte Momentaufnahme für Verkaufsprojekte dar und bezieht sich nur auf die Historie. Verkaufsprojekte durchlaufen mehrere Vertriebsphasen. Dieser Themenbereich enthält mehr Informationen als der Themenbereich für Verkaufsprojekte. Die Anzahl der Datensätze entspricht den Verkaufsprojekt-Vertriebsphasen, die diese durchlaufen haben.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Verkaufsprojekt
- Historische Vertriebsphase

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Vertriebsphasenmetrik
 - Durchschnittliche Tage in Phase
 - Anzahl Tage in Phase
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Abfallquote
 - Abfallquoten-Verhältnis

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Serviceanfrage

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Serviceanfragenhistorie, Firmen und Anlagen analysieren. Sie können Serviceanfragen nach Firma, Person, Serviceanfrage, Benutzer, Partner und Datum analysieren. Er unterstützt Sie dabei, wichtige Performance-Metriken für die serviceanfragende Organisation des Kunden zu messen und zu analysieren. Dazu gehören auch Informationen zum Zeitraum, in dem eine Serviceanfrage bereits offen ist, und zur durchschnittlichen Dauer bis zum Abschließen einer Serviceanfrage. Mit diesen Performance-Metriken für Serviceanfragen können Unternehmen die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterproduktivität steigern und die Betriebskosten senken.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Anlage
- Person
- Datum

- Händler
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Produkt
- Serviceanfrage
- Fahrzeug

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken zu Serviceanfragen
 - Metriken zu Serviceanfragen nach Abschlussdatum
 - Anzahl stornierte Serviceanfragen (Abschlussdatum)
 - Anzahl abgeschlossene Serviceanfragen (Abschlussdatum)
 - Durchschnittliche Anzahl Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (Abschlussdatum)
 - Durchschnittliche Anzahl Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (Abschlussdatum)
 - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
 - Anzahl Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
 - Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)

Hinweise zur Verwendung

Die benutzerdefinierten Felder in der Fahrzeugdimension sind für den Datensatztyp "Fahrzeug" und den Datensatztyp "Anlagen" freigegeben. Der Datensatztyp "Fahrzeug" verfügt über zwei Gruppen von benutzerdefinierten Feldern: eine Gruppe, die für den Datensatztyp "Anlagen" freigegeben ist und in der Fahrzeugdimension angezeigt wird, und eine Gruppe, die nur im Datensatztyp "Fahrzeug" verwendet wird. Die benutzerdefinierten Felder, die nur im Datensatztyp "Fahrzeug" verwendet werden, sind in keinem anderen Bericht verfügbar. Stellen Sie beim Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zum Datensatztyp "Fahrzeug" sicher, dass alle Felder, die in Berichten angezeigt werden sollen, zu den benutzerdefinierten Feldern hinzugefügt werden, die für Anlagen und Fahrzeuge freigegeben sind, und nicht zu den benutzerdefinierten Feldern, die ausschließlich für Fahrzeuge gelten.

Analyse-Themenbereich zur Historie für Produkt - Sonderpreisgestaltung

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Anhand von Sonderpreisanfragen können Partner und Markeninhaber eine Reihe von Geschäftsprozessen ausführen, bei denen ein Partner den Markeninhaber um einen niedrigeren Preis für ein Produkt bittet (aus verschiedenen Gründen, z.B. als Reaktion auf ein Mitbewerbergeschäft oder allgemeine Abwärtspreistrends).

Mit diesem Themenbereich erhalten Sie die Möglichkeit, historische Analysen durchzuführen und Berichte für Sonderpreisanfragen und die Sonderpreisgestaltung bei Produkten zu erstellen, damit Sie die Leistung Ihrer Partner besser beurteilen können. Anhand von Metriken und Informationen, beispielsweise autorisierten Preisnachlässen für jedes Produkt, jeden Partner und jedes Quartal, können Sie die Effektivität von Rabatten und die Produkt-Performance im Kanal messen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Datum (basierend auf dem Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage)
- Geschäftsregistrierung
- Endkunde
- Zuletzt genehmigt von
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma
- Produkt
- Produktkategorie
- Sonderpreisanfrage

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

■ Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung

■ Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung nach Autorisierungsdatum

- Anzahl Sonderpreisanfragen (Autorisierungsdatum)
- Autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum)
- Autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum) (000)
- Angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum)
- Angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum) (000)
- Durchschnittlicher autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum)
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum)
- Durchschnittliche Menge (Autorisierungsdatum)
- Menge (Autorisierungsdatum)

■ Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung nach Weiterleitungsdatum

- Anzahl Sonderpreisanfragen (Weiterleitungsdatum)
- Autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum)
- Autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum) (000)
- Angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum)
- Angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum) (000)
- Durchschnittlicher autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum)
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum)
- Durchschnittliche Menge (Weiterleitungsdatum)
- Menge (Weiterleitungsdatum)

■ Anzahl Sonderpreisanfragen

■ Autorisierter Betrag

■ Autorisierter Betrag (000)

■ Angeforderter Betrag

■ Angeforderter Betrag (000)

■ Durchschnittlicher autorisierter Betrag

■ Durchschnittlicher angeforderter Betrag

■ Durchschnittliche autorisierte Kosten

■ Durchschnittlicher autorisierter Rabatt in Prozent

■ Durchschnittliche unverbindliche Preisempfehlung (vom Hersteller empfohlener Einzelhandelspreis)

■ Durchschnittliche Anschaffungskosten

■ Durchschnittliche Menge

- Durchschnittliche angeforderte Kosten
- Durchschnittlicher angeforderter Rabatt in Prozent
- Durchschnittlicher angeforderter Wiederverkaufspreis
- Durchschnittlicher vorgeschlagener Wiederverkaufspreis
- Menge
- Autorisierter Betrag - Vorquartal
- Autorisierter Betrag - Vorquartal (000)
- Angeforderter Betrag - Vorquartal
- Angeforderter Betrag - Vorquartal (000)
- Menge Vorquartal

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Analyse der Nutzungsverfolgung

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar. Für den Zugriff auf den Themenbereich ist die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" erforderlich. Die Administratorbenutzerrolle enthält diese Berechtigung standardmäßig.

Geschäftszielsetzung

Anhand dieses Themenbereichs können Benutzer mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" die Nutzung von Oracle CRM On Demand in ihrem Unternehmen analysieren. Unternehmen können die Nutzung der folgenden Anwendungsbereiche Oracle CRM On Demand analysieren:

- Nutzung der Anwendung
- Benutzerakzeptanz
- Einrichtung und Konfiguration

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Inhalt
- Datum
- Objekttyp
- Benutzer

Metriken

Im Folgenden finden Sie die vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich sowie die Felder, für die sie gespeichert werden:

In der folgenden Tabelle sind die Metriken für die Analyseperformance aufgeführt. Diese Metriken stellen die Performance von Abfragen dar.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Objekttyp	Beschreibung
Anzahl Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl der Anfragen nach Berichts- und Dashboard-Namen sowie nach Woche
Anzahl fehlgeschlagene Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl fehlgeschlagener Anfragen nach Berichts- und Dashboard-Namen sowie nach Woche
Durchschnittliche Reaktionszeit (s)	Ja	Ja	Ja	Durchschnittliche Reaktionszeit (in Sekunden) für Anfragen

In der folgenden Tabelle sind die Metriken zur Anwendungsnutzung in Oracle CRM On Demand aufgeführt. Diese Metriken stellen die Nutzung verschiedener Anwendungsobjekttypen dar, z.B. die Anzahl erstellter, aktualisierter und gelöschter Datensätze. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Objekttyp	Beschreibung
Anzahl erstellter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl erstellter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat
Anzahl aktualisierter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl aktualisierter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat
Anzahl gelöschter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl gelöschter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat

In der folgenden Tabelle sind die Performancemetriken zur Seitenanzeige in Oracle CRM On Demand aufgeführt.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Objekttyp	Beschreibung
Anzahl Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl der Anfragen nach Seite und Woche
Durchschnittliche Reaktionszeit (ms)	Ja	Ja	Ja	Durchschnittliche Reaktionszeit (in Millisekunden) für Seitenanzeigen

In der folgenden Tabelle sind die Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken aufgeführt. Diese Metriken sind ein Schnappschuss der aktuellen Einrichtung und Konfiguration von Oracle CRM On Demand zum Zeitpunkt einer inkrementellen Aktualisierung der Nutzungsverfolgungsdaten. Die Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken sind eindeutig, da sie auf keiner Dimensionsebene erfasst werden.

Metrik	Beschreibung
Anzahl Administratoren	Anzahl der Administratoren mit mindestens einer der folgenden Berechtigungen: Unternehmen verwalten, Unternehmen verwalten - Währungen definieren, Unternehmen verwalten - Alle Kennwörter zurücksetzen, Themen verwalten, Inhalt verwalten, Inhalt verwalten - Anhänge verwalten, Bücher verwalten, Gebiete verwalten, Benutzer und Zugriff verwalten, Benutzer und Zugriff verwalten - Delegierte Benutzer verwalten
Anzahl Zuweisungsregeln	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Zuweisungsregeln
Anzahl Bücher	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Bücher
Anzahl Währungen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand aktivierten Währungen
Anzahl benutzerdefinierter Felder	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten benutzerdefinierten Felder
Anzahl Benutzerobjekte	Anzahl der in Oracle CRM On Demand bereitgestellten Benutzerobjekte
Anzahl benutzerdefinierter Registerkarten	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten benutzerdefinierten Internetregisterkarten
Anzahl Gruppen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Gruppen
Anzahl Sprachen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand aktivierten Sprachen
Anzahl Produkte	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Produkte
Anzahl Verkaufsprozesse	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Vertriebsprozesse
Anzahl Gebiete	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Gebiete
Anzahl Web-Applets	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten Web-Applets
Anzahl Web-Links	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten Web-Links

Anzahl Workflows	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Workflows
------------------	---

In der folgenden Tabelle sind die Metriken für die Benutzerakzeptanz aufgeführt. Mit diesen Metriken können Unternehmen die Benutzerakzeptanz der Oracle CRM On Demand-Anwendung überwachen und analysieren. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Beschreibung
Anzahl aktive Benutzer	Nein	Ja	Anzahl der aktiven Benutzer in der Anwendung
Anzahl Tage seit letzter Anmeldung	Ja	Nein	Anzahl der Tage seit der letzten Benutzeranmeldung
Anzahl delegierte Benutzer	Nein	Ja	Anzahl der delegierten Benutzer in dieser Woche
Anzahl Lizenzen	Nein	Nein	Anzahl der im Unternehmensprofil definierten Lizenzen
Anzahl Anmeldungen gesamt	Ja	Ja	Anzahl der Benutzeranmeldungen für einen bestimmten Monat. Wenn sich ein Benutzer am heutigen Tag dreimal anmeldet, werden drei Anmeldungen für die aktuelle Woche gezählt.
Anzahl einmalige Anmeldungen	Ja	Ja	Anzahl der einmaligen Benutzeranmeldungen während eines bestimmten Monats. Wenn sich ein Benutzer am heutigen Tag dreimal anmeldet, wird eine Anmeldung für die aktuelle Woche gezählt.
Anzahl nicht erfolgreicher Anmeldungen	Ja	Ja	Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldungen nach Benutzer und Monat

Prozentsatz (%) angemeldet	Nein	Ja	Anzahl der Benutzer, die sich in dieser Woche angemeldet haben, geteilt durch die Anzahl der aktiven Benutzer.
Durchschnittliche Anmeldehäufigkeit pro Monat	Nein	Ja	Anzahl der einmaligen Anmeldungen für einen bestimmten Monat geteilt durch die Anzahl der Benutzer, die sich in diesem Monat angemeldet haben.

Hinweise zur Verwendung

Dieses Thema enthält Hinweise zur Verwendung.

Info über Nutzungsverfolgungsdaten

Die Nutzungsverfolgungsdaten werden im Data Warehouse anhand der Informationen in Ihren Oracle CRM On Demand-Anwendungsdaten wöchentlich aktualisiert. Die Aktualisierung der Nutzungsverfolgungsdaten erfolgt an Wochenenden und folgt nicht der nächtlichen inkrementellen Aktualisierung der restlichen Daten in Oracle CRM On Demand Answers.

Die Metriken zur Nutzungsverfolgung werden nur für den aktuellen Monat erneut berechnet. Die Daten des Vormonats werden nur dann neu berechnet, wenn das Monatsende in der Woche liegt. Beispiel: Wenn die inkrementelle Aktualisierung für die Nutzungsverfolgung am Freitag, den 28. Mai 2010 durchgeführt wird, werden die Metriken zur Nutzungsverfolgung für den gesamten Monat Mai ab dem 1. Mai 2010 erneut berechnet. Wenn die inkrementelle Aktualisierung für die Nutzungsverfolgung jedoch am Freitag, den 4. Juni 2010 erfolgt, wird die Nutzungsverfolgung für die Monate Mai und Juni neu berechnet, da die Woche im Mai beginnt und im Juni endet.

Die Metriken zur Nutzungsverfolgung werden nach Kalendermonaten zusammengefasst. Sie können diese Metriken zwar anhand der Geschäftskalender eines Unternehmens analysieren, sie werden jedoch nicht mit dem Geschäftskalender für Unternehmen mit nicht standardmäßigen Kalendern ausgerichtet. Möglicherweise treten Unregelmäßigkeiten in einer Geschäftskalenderdefinition auf, insbesondere wenn Sie einen 4-4-5- oder 5-4-4-Kalender oder einen benutzerdefinierten Kalender verwenden, in dem zwei Kalendermonate in einer Geschäftsperiode beginnen oder kein Kalendermonat in einer Geschäftsperiode beginnt. In diesem Fall werden die Nutzungsmetriken möglicherweise aufgebläht oder fehlen für eine bestimmte Geschäftsperiode.

Die meisten Nutzungsverfolgungsdaten werden auf Wochenebene erfasst. Bestimmte Metriken für die Benutzerakzeptanz werden nicht auf Wochenebene erfasst. Alle Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken werden nicht auf Wochenebene erfasst. Da die Nutzungsverfolgungsdaten auf Wochenebene erfasst werden, können sie nach Monat, Quartal und Jahr aggregiert werden. Möglicherweise werden jedoch keine Ergebnisse ausgegeben, wenn die Ausführung auf einer niedrigeren Ebene als der Wochenebene erfolgt.

Info über Benutzeranmeldehistorie

Benutzeranmeldedaten, die älter sind als 90 Tage, werden fortlaufend aus der Oracle CRM On Demand-Anwendung gelöscht. Die Funktion zur Nutzungsverfolgung kann Benutzerakzeptanzmetriken somit etwa 90 Tage lang unterstützen, wenn für die Oracle CRM On Demand-Anwendung erstmals ein Upgrade auf dieses Release ausgeführt wird. Die Daten zur Benutzerakzeptanzhistorie werden jedoch im Data Warehouse gespeichert, um die historische Trendanalyse der Benutzerakzeptanzmetriken in Oracle CRM On Demand Analytics zu unterstützen. Diese Daten werden bis zur nächsten vollständigen Aktualisierung beibehalten, auch nachdem die Daten aus Oracle CRM On Demand gelöscht wurden.

Performancemetriken zur Nutzungsverfolgung

Performancemetriken zur Nutzungsverfolgung werden nach Kalenderwoche erfasst. Wenn Sie einen Kalender verwenden, der kein Standardkalender ist, z.B. 5-4-4 oder 4-4-5, oder wenn Sie einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden, kann ein Geschäftsmonat oder -quartal im Vergleich zu anderen Geschäftsmonaten oder -quartalen mehr oder weniger Wochen aufweisen. Die Performancemetriken zur Nutzungsverfolgung können somit für einen bestimmten Monat oder ein bestimmtes Quartal etwas zu hoch oder zu niedrig erscheinen. Dies ist ein erwartetes Verhalten, wenn die Performancemetriken zur Nutzungsverfolgung Ihres Unternehmens bei der Analyse nach Geschäftskalendermonaten und -quartalen nicht vollständig an den zugehörigen Geschäftskalenderdefinitionen ausgerichtet sind.

Inhaltsdimension

Die Inhaltsdimension wird sowohl bei Performancemetriken zur Analyse als auch bei Performancemetriken zur Seitenanzeige verwendet.

Um Berichte zu Performancemetriken zur Analyse zu erstellen, filtern Sie im Feld "Inhaltskategorie" nach der folgenden Bedingung:

Inhaltskategorie = Analysen

Um Berichte zu Performancemetriken zur Seitenanzeige zu erstellen, filtern Sie im Feld "Inhaltskategorie" nach der folgenden Bedingung:

Inhaltskategorie = Seitenanzeige

Wenn Sie die Performancemetriken zur Seitenanzeige analysieren, sind nur die folgenden Inhaltsdimensionenfelder verfügbar: Inhaltskategorie und Inhaltsname. Für die Performance der Seitenanzeigen stellt der Wert für das Feld "Inhaltsname" den Titel der Anzeige dar. Für die Analyseperformance stellt der Wert für das Feld "Inhaltsname" den Berichts- oder Dashboard-Namen dar.

Performancemetriken zur Analyse

Sie können Performancemetriken zur Analyse nicht mit anderen Metriken kombinieren. Sie können auch Performancemetriken zur Seitenanzeige nicht mit anderen Metriken kombinieren. Diese beiden performancebezogenen Metriken werden mit unterschiedlichen Detaillierungsgraden gespeichert. Diese beiden Metriken unterscheiden sich voneinander und von allen anderen Metriken. Die Performancemetriken zur Analyse werden auf Inhalts-, Benutzer- und Wochenebene erfasst. Diese Metriken werden jedes Mal pro Benutzer erfasst, wenn ein Bericht ausgeführt wird, und auf Wochenebene aggregiert. Die durchschnittliche Reaktionszeit wird in Sekunden angegeben.

Im Gegensatz hierzu werden die Performancemetriken zur Seitenanzeige nach Seite und Woche erfasst. Diese Metriken werden jedes Mal erfasst, wenn die einzelnen Seiten angezeigt werden, und sie werden auf Wochenebene zusammengefasst. Die durchschnittliche Reaktionszeit wird in Millisekunden angegeben.

Bei Performancemetriken zur Analyse können Berichte zu Metriken nach einzelnen Benutzern erstellt werden. Die Seitenanzeigepformance ist jedoch nur auf Unternehmensebene verfügbar. Die meisten Seitenanzeigen haben einen Titel, für Seitenanzeigen mit fehlenden Titeln wird die Performancemetrik zur Nutzungsverfolgung im Bericht als *Sonstige* aufgeführt. Die Performancemetriken zur Analyse werden in gemeinsamen und persönlichen Dashboards durchgeführt, nicht jedoch für dynamische Abfragen. Sowohl bei den Inhaltsnamen für Seitenanzeigen als auch bei den Inhaltsnamen für Analysen werden Metriken angezeigt, die auf der Standardsprache des Unternehmens und der Standardobjektbenennung basieren. Die Auswahl einer Benutzersprache und die Umbenennung von Objekten werden nicht unterstützt.

Themenbereich Firmenumsatzberichte

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Im Themenbereich zur Firmenumsatzanalyse können Firmenumsätze nach Produkt, Kategorie, Gebiet und Benutzer verfolgt werden.

Beziehungstyp

Multifakt

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenumsatz
- Firmengebiet
- Kampagne
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden auf die Wörter *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Dimension "Firma" enthält das Feld "Firmentyp". Es gibt auch das Feld "Firmentypcode", bei dem es sich um die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" handelt. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfeldes. Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Firmenumsatz:
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmenumsatz
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetriken:
 - Quotenwert

Hinweise zur Verwendung

Weitere Informationen zu Firmenumsatzfunktionen finden Sie im [Berichte-Themenbereich zu Prognosen](#) (auf Seite 905). Im Themenbereich "Prognose" können Sie Prognose, Quote und Firmenumsätze zu einem einzigen Bericht mit Abfrage zusammenfassen. Ordnerdimensionen und Metriken für "Quote" können nur mit Ordnerdimensionen und Metriken für "Verantwortlicher Benutzer" kombiniert werden.

Berichte-Themenbereich zu Firma

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich bietet eine Übersicht über die firmenbezogenen Geschäftsmetriken eines Unternehmens. Es kann eine Analyse des Firmendatensatztyps durchgeführt werden. Mit diesem Themenbereich können Sie grundlegende Fragen zur Performance der Firma beantworten: Welche

Unternehmen haben die meisten Serviceanfragen? Welche Unternehmen haben die meisten Verkaufsprojekte? Mit diesem Themenbereich können Sie die Metriken auf einer beliebigen Ebene nach Firma, Firmengebiet und Datum gruppieren und zusammenfassen. Eine tiefergehende Analyse, in die auch andere Geschäftsbereiche einbezogen werden, ist nur mit anderen Themenbereichen möglich.

Beziehungstyp

Zusammenfassung

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Erstellungsdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)

- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Potenzieller Umsatz
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Firmen und Mitbewerbern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit dem Themenbereich "Firma". Der einzige Unterschied ist, dass er die Mitbewerberdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber einer Firma angezeigt werden. Firmen, denen nicht mindestens ein Mitbewerber zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Mitbewerberfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firmenmitbewerber
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Kampagne
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Erstellungsdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden auf die Wörter *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Dimension "Firma" enthält das Feld "Firmentyp". Es gibt auch das Feld "Firmentypcode", bei dem es sich um die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" handelt. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Anrufrdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Anrufrdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Potenzieller Umsatz
 - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
 - Umsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Anzahl Serviceanfragen (SAs)

- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Firmen und Partnern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Partnerfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit dem Themenbereich "Firma". Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner einer Firma angezeigt werden. Firmen, denen nicht mindestens ein Partner zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Partnerfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren

- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firmenpartner
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Kampagne
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Erstellungsdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Umsatz

- Umsatz (000)
- Durchschnittlicher Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Potenzieller Umsatz
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads

- Anzahl abgelehnter Leads

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Firmen und zugehörigen Firmen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und zugehörigen Firmen erstellen. Dieser Themenbereich ist quasi identisch mit dem Themenbereich "Firma". Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für zugehörige Firmen enthält, für die eine n:n-Beziehung mit dem Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle zugehörigen Firmen einer Firma angezeigt werden. Firmen, denen nicht mindestens eine zugehörige Firma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und zugehöriger Firma vorliegt. Attribute zur Definition einer zugehörigen Firmenbeziehung, die im Bericht angezeigt werden können:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Zugehörige Firma
- Person für Geschäftsbeziehung

- Firma
- Kampagne
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Erstellungsdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Potenzieller Umsatz
 - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
 - Umsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)

- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Aktivitäten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Aktivitätsmetriken nach Aktivität, Firma, Verkaufsprojekt, Lead, Kampagne, Person, Serviceanfrage und Datum analysieren. In diesem Themenbereich wird jedes Aktivitätsereignis und jede Interaktion in Zusammenhang mit diesen Datensatztypen dargestellt. Er weist

somit den niedrigsten Detaillierungsgrad auf. Die Aktivitätsfakt-Tabelle für diesen Themenbereich kann deshalb die größte sein. Mit diesem Themenbereich können Sie Aktivitätsmetriken mit der höchstmöglichen Anzahl an Dimensionen zusammenfassen und analysieren. Dies ist ein Multifakt-Themenbereich, mit dem Berichte zu Benutzerquoten in Bezug auf Aktivitätsmetriken erstellt werden können.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage
- Quote

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Aktivitätsmetriken
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
 - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Verwendung

Keine

Themenbereich Berichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie erweiterte benutzerdefinierte Objekte analysieren.

Der Themenbereich für erweiterte benutzerdefinierte Objekte ist speziell dafür vorgesehen, Berichte zu 1:n- und n:1-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 4 bis 15 und vordefinierten Objekten, einschließlich der benutzerdefinierten Objekte 1, 2 und 3, zu erstellen. Im Themenbereich für erweiterte benutzerdefinierte Objekte können Berichte zu allen Objekten eines Themenbereichs erstellt werden. Deshalb ist für die Berichterstellung eine Bestimmungsmetrik erforderlich. Mit dieser Metrik wird bestimmt, welcher Beziehungspfad zwischen den im Bericht enthaltenen Objekten gewählt werden soll. Mit diesem Themenbereich können keine Berichte zu n:n-Beziehungen erstellt werden, da dies für die benutzerdefinierten Objekte 4 bis 15 in Oracle CRM On Demand nicht direkt unterstützt wird.

Die n:n-Beziehung ist für Zuordnungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und Firma, Person, Serviceanfrage und Verkaufsprojekt in Analytics verfügbar. Deshalb können nur Berichte zu 1:n-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und diesen Objekten erstellt werden. Es können keine Berichte zu 1:n-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und Aktivitäten, Anlagen, Leads und Produkten erstellt werden.

Beziehungstyp

Verbund

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Benutzerdefiniertes Objekt 04
- Benutzerdefiniertes Objekt 05
- Benutzerdefiniertes Objekt 06
- Benutzerdefiniertes Objekt 07
- Benutzerdefiniertes Objekt 08
- Benutzerdefiniertes Objekt 09
- Benutzerdefiniertes Objekt 10
- Benutzerdefiniertes Objekt 11
- Benutzerdefiniertes Objekt 12
- Benutzerdefiniertes Objekt 13
- Benutzerdefiniertes Objekt 14
- Benutzerdefiniertes Objekt 15
- Haushalt
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Produkt
- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen

schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
- Aktivitätsmetriken
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
 - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
- Kampagnenmetriken
 - Anzahl Kampagnen
 - Anzahl geplanter Kampagnen
 - Anzahl aktiver Kampagnen
 - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
 - Anzahl Firmen für Kampagne
 - Anzahl Personen für Kampagne
 - Anzahl Leads für Kampagne
 - Anzahl Verkaufsprojekte für Kampagne
 - Anzahl Gewinne für Kampagne
 - Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
 - Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)

- Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss des Verkaufsprojekts für Kampagne
- Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne)
- Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
- Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads)
- Lead-Konvertierungsrate für Kampagne
- Abgeschlossener Umsatz für Kampagne
- Verkaufsprojektumsatz für Kampagne
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz für Kampagne
- Gewinnrate Verkaufsprojekt für Kampagne
- ROI (Return on Investment)
- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Anzahl Personen
- Haushaltsmetriken
 - Aktiva gesamt Haushalt
 - Aktiva gesamt Haushalt
 - Aktiva gesamt Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Aktiva Haushalt
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt Haushalt (000)
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben (000)
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte

- Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte (000)
- Passiva gesamt Haushalt
 - Passiva gesamt Haushalt
 - Passiva gesamt Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten (000)
- Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt (000)
 - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital
 - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital (000)
- Aktiva gesamt Person
 - Aktiva gesamt
 - Aktiva gesamt (000)
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt (000)
- Gesamtausgaben Person
 - Gesamtausgaben
 - Gesamtausgaben (000)
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben (000)
- Gesamteinnahmen Person
 - Gesamteinnahmen
 - Gesamteinnahmen (000)
 - Durchschnittliches Gesamteinkommen
 - Durchschnittliches Gesamteinkommen (000)
- Passiva gesamt Person
 - Gesamtpassiva
 - Gesamtpassiva (000)
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva (000)
- Gesamtes Reinvermögen Person
 - Gesamtes Reinvermögen

- Gesamtes Reinvermögen (000)
- Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen
- Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen (000)
- Benutzerdefinierte Metriken für Haushalt
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
- Anzahl zusammengefasster Personen
- Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen
- Anzahl zusammengefasster Leads
- Anzahl Personen
- Anzahl Serviceanfragen von Person
- Anzahl Personen-Leads
- Anzahl Haushalte
- Lead-Metriken
 - Anzahl Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl neuer Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Abgeschlossener Umsatz für Lead
 - Erwarteter Umsatz für Lead
 - Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt

- Indizierte Währung
- Durchschnittliche indizierte Währung
- Indizierte Zahl
- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Umsatz (000)
- Erwarteter Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Partnermetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Partner
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Anzahl Partner
- Metriken zu Serviceanfragen
 - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen

- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Metriken zu benutzerdefiniertem Objekt (Diese Metriken wiederholen sich für die benutzerdefinierten Objekte 1 bis 15.)
 - Benutzerdefinierte Metriken zu benutzerdefiniertem Objekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Anzahl benutzerdefinierte Objekte

Hinweise zur Verwendung

Ergebnislose Berichte können aus folgenden Gründen auftreten. Einer dieser Gründe kann sein, dass für den Bericht keine Metrik vorliegt. Ein Bericht muss mindestens eine Metrik enthalten.

Oder der Bericht ist ergebnislos, weil Sie zwei Benutzerobjekte verwenden, die einander nicht direkt zugeordnet sind. Beispiel: Wenn ein Firmenobjekt den Benutzerobjekten 4 und 5 direkt zugeordnet ist, können Sie einen Bericht zur Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 4 oder zur Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 5 erstellen. Sie können jedoch keinen Bericht zur kombinierten Zuordnung zwischen Firma, Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 erstellen. Das ist nur möglich, wenn eine direkte Zuordnung zwischen Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 in der Anwendung vorliegt.

Wenn ein Firmenobjekt direkt dem Benutzerobjekt 4 und das Benutzerobjekt 4 direkt dem Benutzerobjekt 5 zugeordnet sind, können Sie einen Bericht zu den Zuordnungen zwischen Firma und Benutzerobjekt 4 und zwischen Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 erstellen. Ein Bericht zur kombinierten Zuordnung zwischen Firma, Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 kann jedoch nicht erstellt werden. Das ist nur möglich, wenn in der Anwendung eine direkte Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 5 definiert ist.

Berichte-Themenbereich zu Anlagen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Anlagenmetriken nach Firma, Anlage und Produkt analysieren. Sie können damit Anlagen und Produkte verfolgen, die an einen Kunden oder ein Unternehmen verkauft wurden. Dieser Themenbereich gehört zu den wenigen Themenbereichen, bei denen die Sichtbarkeit der Anlagendatensätze auf der Sichtbarkeit der zugeordneten Firmendatensätze basiert.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Anlage
- Produkt

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Anlage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Anlagenmetriken
 - Anzahl Anlagen
 - Durchschnittliche Anzahl Anlagen

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zur Geschäftsplanung

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich bietet die Möglichkeit, Firmen, Personen, Verkaufsprojekte und Produkte im Kontext von Geschäftsplänen, Zielsetzungen, Plantypen, Perioden, Umsatzzielen und Maßeinheiten zu betrachten. Zudem können Sie die Ist-Performance im Vergleich zu den in den Geschäftsplänen aufgestellten Zielen und Zielsetzungen überprüfen. Die Ergebnisse können mit Abfragen aus anderen Themenbereichen kombiniert werden, um die Ergebnisse mit den Zielen zu vergleichen.

Beziehungstyp

1:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Geschäftsplan
- Person
- Lead
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Periode
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Hauptpartnerfirma
- Produkt
- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität

- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Metriken

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
- Aktivitätsmetriken
- Geschäftsplanmetriken
- Personenmetriken
- Lead-Metriken
- Zielmetriken
- Verkaufsprojektmetriken
- Partnermetriken
- Periodenmetriken
- Planfirmenmetriken
- Planpersonenmetriken
- Planverkaufsprojektmetriken
- Metriken zu Serviceanfragen

Hinweise zur Verwendung

Dieser Themenbereich weist mehrere Dimensionen auf. Sie müssen jedoch darauf achten, diese nicht willkürlich zu mischen. Nicht alle Dimensionskombinationen liefern sinnvolle Ergebnisse. In der folgenden Liste wird die Hauptobjektdimension fett dargestellt. Danach sind die Dimensionen angegeben, die in Kombination mit dieser Dimension gültige Ergebnisse produzieren.

- **Firma:** Zielsetzung, Planfirma
- **Aktivität:** Geschäftsplan, Zielsetzung
- **Geschäftsplan:** Aktivität, Zielsetzung, Partner, Periode, Planfirma, Planperson, Planverkaufsprojekt, Produkt
- **Person:** Zielsetzung, Planperson
- **Lead:** Zielsetzung
- **Zielsetzung:** Firma, Aktivität, Geschäftsplan, Person, Lead, Verkaufsprojekt, Periode, Produkt, Serviceanfrage
- **Verkaufsprojekt:** Zielsetzung, Planverkaufsprojekt

- **Partner:** Geschäftsplan
- **Periode:** Geschäftsplan, Zielsetzung
- **Planfirma:** Firma, Geschäftsplan
- **Planperson:** Geschäftsplan, Person
- **Planverkaufsprojekt:** Geschäftsplan, Verkaufsprojekt
- **Produkt:** Geschäftsplan, Planperson
- **Serviceanfrage:** Zielsetzung

Hinweis: Wenn Sie Dimensionen in einem Bericht mischen, stellen Sie sicher, dass Sie die Metriken dieser Dimensionen einbeziehen, damit Oracle CRM On Demand die richtigen Verknüpfungen erstellen kann. Beispiel: Wenn die Steuerungsdimension "Zielsetzung" lautet und Sie einige Felder aus "Person" verwenden möchten, müssen Sie in die Abfrage auch eine Zielsetzungsmetrik aufnehmen. Sie können das Drucken der Metrik unterdrücken, müssen sie jedoch in die Abfrage aufnehmen.

Berichte-Themenbereich zu Kampagnen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie eine umfassende Kampagnenanalyse nach Kampagne, Benutzer und Datum durchführen. Sie können damit Kampagnenergebnisse, Performance- und ROI-Daten (Return on Investment) analysieren. Der Themenbereich enthält außerdem Metriken, die Sie beim Erreichen der Kampagnenziele und bei der Optimierung für zukünftige Kampagnen unterstützen sollen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden auf die Wörter *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Dimension "Kampagne" enthält das Feld "Kampagnentyp". Es gibt auch das Feld "Kampagnentyp" mit dem Zusatz "Code", bei dem es sich um die optimierte Version des Feldes "Kampagnentyp" handelt. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Die folgende Dimension in diesem Themenbereich verfügt über optimierte Filterfelder:

- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Kampagnenmetriken
 - Anzahl Kampagnen
 - Anzahl geplanter Kampagnen
 - Anzahl aktiver Kampagnen
 - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
 - Anzahl Firmen für Kampagne
 - Anzahl Personen für Kampagne
 - Anzahl Leads für Kampagne
 - Anzahl Verkaufsprojekte für Kampagne
 - Anzahl Gewinne für Kampagne
 - Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
 - Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
 - Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss des Verkaufsprojekts für Kampagne
 - Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne)
 - Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
 - Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads)
 - Lead-Konvertierungsrate für Kampagne
 - Abgeschlossener Umsatz für Kampagne
 - Verkaufsprojektumsatz für Kampagne

- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz für Kampagne
- Gewinnrate Verkaufsprojekt für Kampagne
- ROI

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Personenbeziehungen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich für Personenbeziehungen können Sie Personenbeziehungen nach Firma, Person und zugehöriger Person analysieren. Für diesen Themenbereich gibt es keine Metriken.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Zugehörige Person
- Verantwortlicher Benutzer

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma

■ Person

Metriken

Keine

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Personen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu Personenmetriken nach Person, Firma, Kampagne, verantwortlichem Benutzer und Datum erstellen. Für jede in Oracle CRM On Demand enthaltene Person wird dabei eine Zeile erstellt. Mit diesem Themenbereich können Sie folgende Fragen beantworten: Wer sind die Top 10-Mitarbeiter mit der höchsten Anzahl an Personen? Zu welchen Firmen liegen keine Personen vor? Welches sind die größten Kampagnen nach Personen?

Beziehungstyp

Multifakt (einfach)

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Verantwortlicher Benutzer
- Erstellungsdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension

verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Anzahl Personen

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Firmen
- Benutzerobjekt 2 und Firmen
- Benutzerobjekt 3 und Firmen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Firmen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Firmen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Firmen erstellen.

Zu Firmen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Firmen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Benutzerobjekt
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerobjekt 2
- Benutzerobjekt 3

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung

- Indizierte Zahl
- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Durchschnittlicher Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Personen
- Benutzerobjekt 2 und Personen
- Benutzerobjekt 3 und Personen

Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Personen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Personen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Personen erstellen. Zu Personen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Personen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Benutzerobjekt
- Firma
- Kampagne
- Person
- Verantwortlicher Benutzer
- Erstellungsdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerobjekt 2

- Benutzerobjekt 3

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Anzahl Personen

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Verkaufsprojekte
- Benutzerobjekt 2 und Verkaufsprojekte
- Benutzerobjekt 3 und Verkaufsprojekte

Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Verkaufsobjekte-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Verkaufsprojekten erstellen. Zu Verkaufsprojekten, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Benutzerobjekt
- Firma
- Kampagne
- Verkaufsprojekt
- Primäre Person
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Anfangsdatum
- Abschlussdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerobjekt 2
- Benutzerobjekt 3
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt

- Indizierte Währung
- Durchschnittliche indizierte Währung
- Indizierte Zahl
- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Umsatz (000)
- Erwarteter Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Serviceanfragen
- Benutzerobjekt 2 und Serviceanfragen
- Benutzerobjekt 3 und Serviceanfragen

Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Serviceanfragen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Serviceanfragen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den

zugeordneten Serviceanfragen erstellen. Zu Serviceanfragen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Serviceanfragen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Benutzerobjekt
- Firma
- Person
- Serviceanfrage
- Verantwortlicher Benutzer
- Anfangsdatum
- Abschlussdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerobjekt 2
- Benutzerobjekt 3
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Metriken zu Serviceanfragen

- Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

Hinweise zur Verwendung

Keine

Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerobjekt 2
- Benutzerobjekt 3

Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie Berichte zu den Metriken der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 für die Dimensionen "Firma", "Aktivität", "Kampagne", "Person", "Lead", "Verkaufsprojekt", "Serviceanfrage", "Partner", "Datum" und die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 erstellen. Sie können damit die Metriken der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 nach verschiedenen zugehörigen Objekten analysieren. Berichte zu den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 können derzeit nur in Echtzeit erstellt werden. Verwenden Sie zum Analysieren der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 nur diese Themenbereiche.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Erstellungsdatum
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerobjekt 2
- Benutzerobjekt 3
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Partner (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerobjekt 2
- Benutzerobjekt 3
- Lead

- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Metriken für Benutzerobjekt
 - Benutzerdefinierte Metriken zu benutzerdefiniertem Objekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Anzahl Benutzerobjekte

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Prognosen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den im Prognosemodul von Oracle CRM On Demand generierten Daten erstellen. Sie können damit auch einen Vergleich der Prognosezusammenfassung mit den neuesten Echtzeitdaten zu Verkaufsprojekten nach Firma, Gebiet, Benutzer, Verkaufsprojekt, Produkt, Datum und Benutzerquote durchführen. Sie können einen Performance-Bericht für ein Vertriebsteam erstellen, in dem Pipeline-Deckung, Quotenrealisierung und Prognosegenauigkeit angezeigt werden. So können Vertriebsleiter zusätzlich die Performance der einzelnen Teammitglieder über die Benutzerhierarchie überwachen.

Beziehungstyp

Multifakt

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenumsatz (siehe: Hinweis 1)
- Firmengebiet
- Buch
- Abschlussdatum (siehe: Hinweis 2)
- Person
- Prognose
- Prognosedatum (siehe: Hinweis 3)
- Verkaufsprojekt (siehe: Hinweis 4)
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz (siehe: Hinweis 4)
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote

Hinweis 1: Sie können die Dimension "Firmenumsatz" nicht mit der Dimension "Verkaufsprojekt" oder "Verkaufsprojekt - Produkt" kombinieren.

Hinweis 2: Als Abschlussdatum für Quoten gilt der erste Tag des Monats der Quotenperiode. Als Abschlussdatum für Prognosen gilt das Abschlussdatum der Verkaufsprojekte, die in der Prognose-Momentaufnahme enthalten sind. Als Abschlussdatum für Verkaufsprojekte gilt das Abschlussdatum des jeweiligen Verkaufsprojekts.

Hinweis 3: Das Prognosedatum entspricht dem Datum, zu dem die Prognose ausgeführt wurde. Ein Verkaufsprojekt kann in mehreren Prognosen enthalten sein.

Hinweis 4: "Verkaufsprojekt" und "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" können nur die Metriken "Verkaufsprojekt" und "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" zugeordnet werden.

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Person
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Firmenumsatz
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Prognosemetriken
 - Meine Firma - Umsätze
 - Meine Firma - Umsatz
 - Mein Kontakt - Umsätze
 - Mein Kontakt - Umsatz
 - Meine Verkaufsprojekte
 - Mein Verkaufsprojekt - Umsatz
 - Mein Produkt - Umsätze
 - Mein Produkt - Umsatz
 - Meine Produkte
 - Abschlussmenge
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Prognostizierte Menge
 - Pipeline-Menge
 - Team - Zusammenfassung
 - Prognose
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Pipeline
 - Günstigster Fall
 - Produktzusammenfassung des Teams
 - Abschlussmenge
 - Prognostizierte Menge
 - Pipeline-Menge
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Pipeline

- Prognose
- Erwarteter Umsatz
- Günstigster Fall
- Quotenmetriken
 - Quotenwert
- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Erwarteter Umsatz (000)
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Metriken für Verkaufsprojekt - Produktumsatz
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte

Hinweise zur Verwendung

Es gelten folgende Einschränkungen:

- **Multifakt.** Da es sich bei dem Themenbereich "Prognosen" um einen Multifakt-Themenbereich handelt, müssen Sie sicherstellen, dass nur eine Metrik Teil eines Berichts ist.
- **Buchdimension.** Mit der Buchdimension und -hierarchie können Sie Datensätze in Büchern gruppieren. Allerdings unterliegen die für Sie sichtbaren Daten nach wie vor Ihrem Sichtbarkeitsmodus in Analytics. Dies funktioniert nur mit Firma, Firmenumsatz, Verkaufsprojekt und Verkaufsprojektprodukt.
- **Hierarchien.** Alle Hierarchien sind auf acht Ebenen beschränkt.

- **Umsatzteilung.** Wenn die Umsatzteilungsfunktion konfiguriert wurde (Informationen hierzu finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119)), wird die Teilung in der Prognosezusammenfassung abgebildet, nicht jedoch in den Echtzeitmetriken für Verkaufsprojekte.
- **Quotenmetrik.** Die Quotenmetrik kann nur auf Monats- oder Benutzerebene mit anderen Metriken verglichen werden.
- **Benutzerdefinierte Felder für die Prognosezusammenfassung.** Diese Felder stehen für die Berichterstellung nicht zur Verfügung. Die in Oracle CRM On Demand generierte Prognosezusammenfassung enthält bereits zusammengefasste Summen. Die Prognosemetriken in Ihren Berichten ergeben daher nur einen Sinn, wenn Sie die Daten nach Benutzer anzeigen. Wenn Sie die Prognosemetriken ohne Benutzer anzeigen, werden die Werte falsch angezeigt.
- **Verkaufsprojekt in mehreren Prognosen.** Ein Verkaufsprojekt kann in mehreren Prognosen enthalten sein. Deshalb müssen Prognosemetriken mit dem Metrikfiltermechanismus für ein bestimmtes Datum angezeigt werden. Andernfalls werden die Prognosemetriken möglicherweise falsch angezeigt.
- **Metrik für Prognose und Benutzerquote.** Das Umsatzdatum entspricht dem Datum der Prognosezusammenfassung. Demnach werden alle Verkaufsprojekte am Ersten eines Monats angezeigt. Die Benutzerquote wird auch für einen Monat festgelegt und erscheint somit ebenfalls am Ersten des Monats. Aus diesem Grund ergeben Berichte mit Metriken für Prognosen und Benutzerquoten nur einen Sinn, wenn diese Daten mindestens auf Monatsebene eingegeben werden.
- **Benutzerquotenmetrik.** Benutzerquotenmetriken werden immer mit der Sichtbarkeit "Manager" erstellt, unabhängig von der für den Benutzer eingestellten Sichtbarkeit. Deshalb können Berichte zu Benutzerquoten zusammen mit Verkaufsprojektmetriken nur von Benutzern erstellt werden, die über die Sichtbarkeit "Team" verfügen oder Unternehmensadministratoren sind.
- **Rangliste für Benutzerperzentile.** Sie können keine Rangliste für Benutzerperzentile erstellen, wenn Sie keinen Zugriff auf sämtliche zugrundeliegende Daten haben.
- **Mehrere Prognosen für Kalendermonate.** Zu jedem Kalendermonat können mehrere Prognosen vorliegen. Für einen Bericht, in dem die Summe der Prognosemetriken angezeigt werden soll, muss ein bestimmtes Prognosedatum festgelegt werden.
- **Quote und Umsatz.** Wenn in Ihrem Bericht zur Benutzerquote und zum Echtzeitumsatz für Verkaufsprojekte nicht die erwarteten Ergebnisse angezeigt werden, sind möglicherweise keine Datensätze vorhanden, deren Abschlussdatum für Verkaufsprojekte im Zeitraum der Quotendatensätze liegt.
- **Monatsprognose.** Die Summen der monatlichen Prognosezusammenfassung sind bereits zusammengefasst. Die Summe für alle Benutzer wird somit falsch angezeigt. Wenn Sie die Summe anzeigen möchten, müssen Sie die Umsatzmetriken aus dem Ordner "Meine Umsätze" verwenden.
- **"Sichtbarkeit Manager" in Analytics.** Verwenden Sie die "Sichtbarkeit Manager" in Analytics, wenn die Prognose nur Personen enthält, die Ihnen unterstellt sind.
- **"Sichtbarkeit Team" in Analytics.** Verwenden Sie die "Sichtbarkeit Team" in Analytics, wenn die in der Prognose enthaltenen Personen Mitglieder Ihres Teams sind. Wenn die Personen in der Prognose weder zu Ihrem Team gehören noch Ihnen unterstellt sind, stimmen die Ansichten für Verkaufsprojekte und Verkaufsprojektprodukte nicht mit der Prognosezusammenfassung überein.
- **Prognosemetrik.** Die Prognosemetrik muss auf eine bestimmte Prognose verweisen. Verwenden Sie die Metrik-Filterfunktion, um die Metrikverweise durch Prognosedatum und Prognosetyp zu erstellen. Beispiel: Verwenden Sie die Metrikfilterfunktion, um einen Prognosewert für ein bestimmtes Prognosedatum, wie z.B. 16.09.2009, zu erhalten. Da mehrere Prognosetypen vorhanden sind, müssen Sie einen zusätzlichen Filter hinzufügen, um nur die Umsatzprognosewerte für Verkaufsprojekte zu erhalten. Zum Beispiel:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16'  
AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognose verkaufsprojektumsatz'))
```

Das Anwenden der Metrikfilterfunktion hat nicht dieselben Auswirkungen wie das Hinzufügen eines Filters zum Bericht. Wenn Sie einen Berichtsfiler zur Filterfunktion nach Prognosedatum und Prognosetyp hinzufügen, werden keine Werte für Benutzerquote oder Echtzeitumsatz angezeigt. Wenn Sie mehrere Quoten pro Benutzer definiert haben, müssen Sie den jeweiligen Quotenwert über die Metrikfilterfunktion verknüpfen. Zum Beispiel:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Vertrieb'))
```

In diesem Beispiel gibt die Metrikfilterfunktion den Quotenwert für einen bestimmten Quotennamen (Sales) aus. Ohne diese Filtermetrik erhalten Sie nur den Gesamtwert aller Quoten.

Berichte-Themenbereich zu Haushalten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Berichte-Themenbereich zu Haushalten können Sie Berichte zu Haushalten für die Personendimension generieren. Mit diesem Bericht können Gutachter und ihre Manager z.B. folgende Fragen beantworten:

- Welche meiner Kunden gehören zu welchem Haushalt?
- Wie verteilen sich die Haushaltsaktiva in meiner Kundenbasis auf meine Kunden?
- Welches sind meine besten Haushalte nach dem Gesamtwert der Aktiva?

Sie können Haushaltsberichte und Portfolioberichte kombinieren, um einen erweiterten Kundenservice bereitzustellen. Kunden werden hierbei als Mitglieder eines Haushalts definiert.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Haushalt
- Person
- Haushalt - Person

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich verfügt über Felder, die für das Verringern der Abfragezeit bei der Verwendung in Filtern optimiert sind. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Personendimension verfügt über das Feld "Personentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Personentyp - Code", das die optimierte Version des Feldes "Personentyp" ist. Außerdem gibt es ein mit "Erstellungsdatum - UTC" bezeichnetes Feld, das die optimierte Version des Feldes "Erstellungsdatum" ist. Das Verwenden der optimierten Felder in Filtern führt zu kürzeren Abfragezeiten. Diese Methode ist schneller als die Verwendung der Standardfelder. Die folgende Dimension in diesem Themenbereich verfügt über optimierte Filterfelder:

■ Person

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

■ Haushaltsmetriken

- Aktiva gesamt Haushalt
 - Aktiva gesamt Haushalt
 - Aktiva gesamt Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Aktiva Haushalt
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt Haushalt (000)
- Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben (000)
- Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte (000)
- Passiva gesamt Haushalt
 - Passiva gesamt Haushalt
 - Passiva gesamt Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten (000)
- Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt

- Gesamtes Reinvermögen Haushalt (000)
- Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital
- Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital (000)
- Aktiva gesamt Person
 - Aktiva gesamt
 - Aktiva gesamt (000)
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt (000)
- Gesamtausgaben Person
 - Gesamtausgaben
 - Gesamtausgaben (000)
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben (000)
- Gesamteinnahmen Person
 - Gesamteinnahmen
 - Gesamteinnahmen (000)
 - Durchschnittliches Gesamteinkommen
 - Durchschnittliches Gesamteinkommen (000)
- Passiva gesamt Person
 - Gesamtpassiva
 - Gesamtpassiva (000)
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva (000)
- Gesamtes Reinvermögen Person
 - Gesamtes Reinvermögen
 - Gesamtes Reinvermögen (000)
 - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen
 - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen (000)
- Benutzerdefinierte Metriken für Haushalt
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung

- Anzahl zusammengefasster Personen
- Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen
- Anzahl zusammengefasster Leads
- Anzahl Personen
- Anzahl Serviceanfragen von Person
- Anzahl Personen-Leads
- Anzahl Haushalte

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Leads

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Lead-Metriken nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Person, Datum, Lead, Verkaufsprojekt, verantwortlichem Benutzer und Hauptpartnerfirma analysieren. Dieser Themenbereich enthält Metriken zum Analysieren der Lead-Qualität, der Lead-Konvertierung und der den Leads zugeordneten Umsätze.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt

- Verantwortlicher Benutzer
- Datum
- Hauptpartnerfirma

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Lead-Metriken
 - Firmengebietshierarchie
 - Name Gebiet der höchsten Ebene
 - Name Gebiet Ebene 8
 - Name Gebiet Ebene 7
 - Name Gebiet Ebene 6
 - Name Gebiet Ebene 5
 - Name Gebiet Ebene 4
 - Name Gebiet Ebene 3
 - Name Gebiet Ebene 2
 - Name Gebiet Ebene 1
 - Anzahl Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl archivierter Leads

- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl neuer Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Abgeschlossener Umsatz für Lead
- Erwarteter Umsatz für Lead
- Verkaufsprojektumsatz für Lead

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte nach Firma, Gebiet, Kampagne, Person, Gebiet, Verantwortlichem und Datum analysieren. Dieser Themenbereich ist ein Multifakt-Themenbereich und umfasst Verkaufsprojekt- und Quotenmetriken. Verkaufsprojektmetriken werden mit dem höchsten Detaillierungsgrad in diesem Themenbereich definiert. Sie können daher mit allen Dimensionen analysiert werden.

Quotenmetriken weisen jedoch einen höheren Detaillierungsgrad auf und können nur über die folgenden begrenzten Dimensionen analysiert werden: Datum (Monat), Quote und Verantwortlicher.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne

- Verkaufsprojekt
- Primäre Person
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Anfangsdatum
- Abschlussdatum
- Quote
- Hauptpartnerfirma

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Verkaufsprojekt

Metriken

Schlüsselmetriken für diesen Themenbereich:

- Umsatz (erwartet und abgeschlossen)
- Anzahl Verkaufsprojekte (offen und abgeschlossen)
- Anzahl Gewinne
- Quotenbeträge

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl

- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Umsatz (000)
- Erwarteter Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Verwendung

Da Quotenmetriken nicht auf der Dimensionsebene für Verkaufsprojekte definiert werden, werden diese Metriken als leere Felder angezeigt, wenn die Dimensionsattribute für Verkaufsprojekte im Bericht erscheinen.

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit dem Themenbereich "Verkaufsprojekt". Der einzige Unterschied besteht darin, dass dieser Themenbereich die Mitbewerberfirmen-Dimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp für Verkaufsprojekte vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Mitbewerberfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen vorliegt. Attribute zur Definition einer Partnerfirmenbeziehung, die im Bericht angezeigt werden können:

- Primäre Person
- Rolle

- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Verkaufsprojektmitbewerber
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Verkaufsprojekt
- Primäre Person
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Anfangsdatum
- Abschlussdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person

■ Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Erwarteter Umsatz (000)
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Partnern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit dem Themenbereich "Verkaufsprojekt". Der

einzigster Unterschied besteht darin, dass dieser Themenbereich die Partnerfirmendimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekte" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Partnerfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen vorliegt. Attribute zur Definition einer Partnerfirmenbeziehung, die im Bericht angezeigt werden können:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Anfangsdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Verkaufsprojektpartner
- Person für Geschäftsbeziehung
- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Verkaufsprojekt
- Primäre Person
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Anfangsdatum
- Abschlussdatum

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension

verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsmetrikmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Erwarteter Umsatz (000)
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Produktumsätze nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Verkaufsprojekt, Verkaufsprojektprodukt, verantwortlichem Benutzer, Produkt und Produktkategorie analysieren. Alle wiederkehrenden Produktumsatz-Datensätze können unterschiedliche Anfangsdaten haben, sodass dieser Themenbereich den niedrigsten Detaillierungsgrad aufweist und eine Zeile pro wiederkehrenden Produktumsatz-Datensatz innerhalb des Verkaufsprojekts umfasst. Dieser Themenbereich hat einen hohen Detaillierungsgrad und bietet somit viel Flexibilität zum Zusammenfassen von Daten auf einer beliebigen Ebene der unterstützten Dimensionen. Dieser Themenbereich umfasst auch die Quotendimension und -Metriken, mit denen Sie einen kombinierten Bericht zu Verkaufsprojektprodukt-Umsätzen und -Quotenmetriken erstellen können.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Verkaufsprojekt
- Produktkategorie
- Produkt
- Verkaufsprojektprodukt
- Verantwortlicher Benutzer
- Quote

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen

schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Verkaufsprojektprodukt
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojektteams

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und Verkaufsprojektteams erstellen. Verwenden Sie diesen Themenbereich, um die Teammitglieder abzufragen, die an einem Verkaufsprojekt beteiligt sind. Dieser Themenbereich verfügt nicht über Metriken.

Beziehungstyp

1:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Verkaufsprojekt

- Verkaufsprojektteam
- Verantwortlicher Benutzer

Metriken

Keine.

Hinweise zur Verwendung

Keine.

Datensichtbarkeit. In diesem Themenbereich wird unabhängig von ihren Profileinstellungen stets der Modus "Sichtbarkeit Team" verwendet. Deshalb können Sie immer Berichte über alle Verkaufsprojekte erstellen, deren Verantwortlicher Sie sind oder deren Teams Sie angehören.

Berichte-Themenbereich zu Partnern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Der Berichte-Themenbereich zu Partnern bietet die Möglichkeit, Partner zu analysieren und wichtige Performance-Metriken zu messen. Dazu gehören die Anzahl qualifizierter Leads und der Gesamtumsatz in der Pipeline für Verkaufsprojekte.

Beziehungstyp

Zusammenfassung

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Partner
- Gebiet

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Partnermetrik
- Benutzerdefinierte Metrik für Partner
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
- Anzahl Partner
- Anzahl archivierter Leads
- Anzahl abgebrochener Serviceanfragen (SA)
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz für Lead
- Erwarteter Umsatz für Lead
- Verkaufsprojektumsatz für Lead

- Umsatz
- Umsatz (000)

Hinweise zur Verwendung

Die vorherigen Metriken basieren auf der Hauptpartnerfirma für Leads, auf Verkaufsprojekten und auf Serviceanfragen.

Berichte-Themenbereich zur Übermittlung personalisierter Inhalte

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich bietet Informationen, die von verschiedenen Rollen in Pharmaunternehmen benötigt werden, um Ärzte besser zu verstehen, Inhalte aufzubereiten und die richtigen Nachrichten zur richtigen Zeit an die richtige Person zu übermitteln. Beispiel: Ein Marketing-Manager kann damit Detailtrends, Daten zur Sicherheits-Performance und Reaktionen aus unterschiedlichen Segmenten analysieren. Mit diesen Informationen kann der Manager die Sicherheit prüfen oder die Kundenbasis neu segmentieren, um die Kundenzielgruppe besser zu bestimmen. Ein Vertriebsleiter kann damit die Detailtrends analysieren, um gute und schwache Leistungen in einem Gebiet zu identifizieren und das Team entsprechend zu schulen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Antwort auf Nachricht
- Nachrichtenplan
- Nachrichtenplanposition
- Produkt

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Person

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken Nachrichtenplan
 - Benutzerdefinierte Metrik für Nachrichtenplan
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Zahl
 - Anzahl Nachrichtenpläne
- Metrik für Nachrichtenplanpositionen
 - Benutzerdefinierte Metrik für Nachrichtenplanpositionen
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Zahl
 - Anzahl Nachrichtenplanpositionen
- Metriken Antwort auf Nachricht
 - Benutzerdefinierte Metrik für Nachrichtenreaktionen
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Zahl
 - Anzahl Nachrichtenreaktionen

- Firmenmetriken
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Verkaufsprojekten
 - Potenzieller Umsatz
 - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
 - Umsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
 - Anzahl Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads

- Aktivitätsmetriken
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
 - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Benutzerdefinierte Felder, für die Benutzer verantwortlich ist
 - Benutzerdefinierte Felder, für die Benutzer verantwortlich ist
 - Anzahl Personen
- Metriken Produktumsatz
 - Umsatz
 - Erwarteter Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Erwarteter Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Durchschnittlicher Kaufpreis
 - Durchschnittliche Menge
 - Menge

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Serviceanfragen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Serviceanfragen nach Firma, Person, Serviceanfrage, Benutzer, Partner und Datum analysieren. Er unterstützt Sie dabei, wichtige Performance-Metriken für die serviceanfragende Organisation des Kunden zu messen und zu analysieren. Dazu gehören auch Informationen zum Zeitraum, in dem eine Serviceanfrage bereits offen ist, und zur durchschnittlichen Dauer bis zum Abschließen einer Serviceanfrage. Mit diesen Performance-Metriken für Serviceanfragen können Unternehmen die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterproduktivität steigern und die Betriebskosten senken.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es ein UTC-Feld für den letzten Besuch, welches die optimierte Version des Feldes des letzten Besuchs ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Person
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken zu Serviceanfragen
 - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage

- Indizierte Währung
- Durchschnittliche indizierte Währung
- Indizierte Zahl
- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

Hinweise zur Verwendung

Keine

Themenbereich Berichterstellung für gemeinsame Aktivitäten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich bietet die Möglichkeit, gemeinsame Aktivitäten nach Firma, Kontakt und Benutzerdimensionen zu analysieren. Da diese Aktivitäten in Oracle CRM On Demand von einem oder mehreren Benutzern freigegeben werden können, können Sie mit diesem Themenbereich einen Bericht über die gemeinsamen Aktivitäten erstellen. Für nicht mit mindestens einem Benutzer gemeinsam verwendete Aktivitäten können Sie mit diesem Themenbereich keinen Bericht erstellen.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität

- Person
- Verantwortlicher Benutzer

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die zur Reduzierung der Abfragezeit optimiert sind, wenn sie in Filtern verwendet werden. Optimierte Felder enden mit den Wörtern *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Es gibt außerdem ein Feld für den Firmentypcode, welches die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das UTC-Feld "Indiziertes Datum", welches die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Wenn Sie optimierte Felder im Filter verwenden, werden Abfragen schneller generiert, da diese Methode schneller ist als die Verwendung der Standardfelder. Folgende Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Person

Metriken

Keine

Hinweise zur Verwendung

Keine

Ändern der Darstellung von Berichten

Sie können beim Einrichten oder Aktualisieren von Berichten in Oracle CRM On Demand Answers die visuelle Darstellung der Berichte ändern. Dies wird auch als "zusätzliche Formatierung" bezeichnet. Sie können die zusätzliche Formatierung anwenden, zusätzliche Formatierungsattribute kopieren und einfügen oder einen formatierten Bericht speichern, um ihn als Stilvorlage zu verwenden.

Je nach dem Element, das Sie formatieren, werden im Dialogfeld verschiedene Optionen angezeigt, z.B. Schriftart, Zellen- und Rahmenfestlegungen, Hintergrundfarben sowie zusätzliche Formatierungsoptionen wie Textabstand oder benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen für HTML.

Sie können die Darstellung ändern von:

- Spalten und Abschnitten, z.B. Hintergrundfarbe und Rahmen
- Spalten in Tabellen
- Größe von Titeln

Sie können alle zusätzlichen Formatierungsattribute, die Sie auf ein Element (z.B. eine Tabellenspalte) anwenden, kopieren und auf ein Element desselben Typs anwenden, z.B. auf eine andere Spalte der Tabelle oder auf eine Spalte in einer anderen Tabelle. Sie können außerdem die Standarddarstellung wiederherstellen. Verwenden Sie dazu die Symbole oben rechts in den Dialogfeldern.

Ansichten, von denen die Funktionen Kopieren und Einfügen unterstützt werden, sind unter anderem die Tabellen-, Pivot-Tabellen- und Diagrammansicht.

Info über das Speichern von Berichten als Stilvorlage

Nachdem Sie die Darstellung eines Berichts durch zusätzliche Formatierung angepasst und gespeichert haben, können Sie ihn als Stilvorlage verwenden. So können Sie die Formatierung des gespeicherten Berichts auf einen neuen oder einen bestehenden Bericht anwenden.

Ansichten, von denen die Verwendung eines gespeicherten Berichts als Stilvorlage unterstützt wird, sind unter anderem die Tabellen-, Pivot-Tabellen- und Diagrammansicht.

Dieses Thema enthält Informationen über das Durchführen der folgenden Aufgaben:

- Formatieren der optischen Gestaltung eines Berichts
- Kopieren und Einfügen eines Formatierungsattributs
- Wiederherstellen der Standarddarstellung eines Attributs
- Verwenden eines gespeicherten Berichts als Vorlage

So formatieren Sie die optische Gestaltung eines Berichts

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analyse öffnen".
- 4 Wählen Sie den gewünschten Bericht, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Öffnen Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung, indem Sie eine der folgenden Vorgehensweisen anwenden:
 - Klicken Sie in Schritt 1 auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften", und klicken Sie dann im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
 - Öffnen Sie in Schritt 2 das Dialogfeld "Format bearbeiten", indem Sie eine der folgenden Vorgehensweisen anwenden:
 - Klicken Sie für Titel oder Tabelle auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren".
 - Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Eigenschaften der Pivot-Tabellenansicht" und dann auf die Schaltfläche "Alternative Formatierung festlegen".

HINWEIS: In der Tabellenansicht können Sie auch auf die Schaltfläche "Spalte formatieren" klicken und die Registerkarte "Werteformat" verwenden. In der Pivot-Tabellenansicht können Sie auch auf die Schaltfläche "Abschnittseigenschaften" klicken und die Registerkarte "Abschnittseigenschaften" verwenden.

Das Dialogfeld "Kosmetische Formatierung" wird angezeigt.

- 6 Wählen Sie im Bereich "Schriftart" die Schriftart-Familie sowie die Größe, Farbe, Formatvorlage (z.B. "Fett") und Effekte (z.B. "Unterstreichen").

HINWEIS: Für einige Elemente ist diese Option nicht verfügbar.

- 7 Richten Sie im Bereich "Zelle" die Ausrichtung und die Hintergrundfarbe ein.

HINWEIS: Bei horizontaler Ausrichtung werden Texte üblicherweise linksbündig, numerische Daten rechtsbündig ausgerichtet.

Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.

- 8 Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für die Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.

TIPP: Sie können benutzerdefinierte Rahmen aktivieren oder deaktivieren, indem Sie auf die oberen, unteren, linken und rechten Rahmen neben der Dropdown-Liste "Position" klicken.

- 9 Um Abstände in den Zellen zu formatieren, klicken Sie auf "Zusätzliche Formatierungsoptionen" und geben Sie Werte für die Breite und Höhe des Zelleninhalts sowie den Abstand oben, unten, links und rechts des Inhalts an.

Die Werte werden in Pixel angegeben.

- 10 Um Stil- und Klassenelemente außer Kraft zu setzen, die in Oracle CRM On Demand Answers-Style Sheets festgelegt sind, treffen Sie Ihre Auswahl im Bereich "Optionen für benutzerdefinierte CSS-Formatvorlage":

a Klicken Sie auf die gewünschten Einstellungen.

b Geben Sie den Speicherort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

HINWEIS: Die erweiterten Stilformatierungsoptionen stehen Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Stylesheets haben.

- 11 Klicken Sie auf "OK".

So kopieren Sie ein Formatierungsattribut und fügen es ein

- 1 Gehen Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" zu dem Element, dessen Formatierung Sie kopieren möchten, beispielsweise zu einer Zeile, Spalte oder Tabellenzelle.
- 2 Öffnen Sie das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung, klicken Sie auf die Schaltfläche "Formatierung kopieren" und anschließend auf "Abbrechen", um das Dialogfeld zu schließen.
- 3 Gehen Sie zu dem Element, in das Sie die Formatierung einfügen möchten.
- 4 Öffnen Sie das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Einfügen der Formatierung und anschließend auf "OK", um die Änderungen zu übernehmen.

So stellen Sie die Standarddarstellung wieder her

- Öffnen Sie das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung für das Element, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Formatierung aufheben".

Bei einigen Ansichtstypen können Sie beim Hinzufügen der Ansicht einen gespeicherten Bericht als Vorlage verwenden. Die Vorgehensweise hierzu wird im Folgenden beschrieben.

So verwenden Sie einen gespeicherten Bericht als Vorlage

- 1 Gehen Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" zu Schritt 2 "Layout erstellen".
- 2 Klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie die gewünschte Ansicht.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche zum Importieren der Ansichtsformatierung aus einer anderen Analyse, die sich im oberen Bereich des Arbeitsbereichs befindet:



- 4 Navigieren Sie im Dialogfeld zum Importieren des gespeicherten Formats zum gespeicherten Bericht, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie entweder auf den Link "Gespeicherte Ergebnisse" oder auf die Schaltfläche "Analysevorschau".

Schritt 1: Definieren von Kriterien

Sie definieren die Kriterien für Ihre Berichte auf der Seite "Kriterien definieren" in Oracle CRM On Demand Answers. Um auf die Seite "Kriterien definieren" zuzugreifen, erstellen Sie eine neue Analyse, wie in [Erste Schritte bei der Arbeit in Answers \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) (siehe "[Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#)" auf Seite 792) beschrieben, oder öffnen Sie eine vorhandene Analyse in Oracle CRM On Demand Answers.

Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anweisungen zur Durchführung der folgenden Verfahren anzuzeigen:

- [Hinzufügen von Spalten zu Berichten](#) (auf Seite 936)
- [Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zu Berichten](#) (auf Seite 936)
- [Hinzufügen von Filtern zu Spalten](#) (auf Seite 937) (optional aber empfohlen)
- [Bearbeiten von Spalteneigenschaften](#) (auf Seite 945)
- [Einrichten von Spaltenformeln](#) (auf Seite 958)
- [Hinzufügen von Aktionsverknüpfungen zu Ergebnissen](#) (siehe "[Hinzufügen von Aktionslinks zu Ergebnissen](#)" auf Seite 959) (optional)
- [Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten](#) (auf Seite 962)

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwenden von Adressen in Berichten](#) (auf Seite 963)
- [Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen](#) (auf Seite 964)

Hinzufügen von Spalten zu Berichten

Wenn Sie Berichte in Oracle CRM On Demand Answers erstellen oder ändern, fügen Sie Spalten hinzu, bis der Bericht alle gewünschten Daten enthält.

HINWEIS: Die Zeiträume in den Berichten basieren möglicherweise auf dem Finanzkalender Ihres Unternehmens, der eventuell vom Standardkalender abweicht. Zum Beispiel kann das Geschäftsjahr des Unternehmens am 1. Juni jedes Kalenderjahrs beginnen. Wenn das Unternehmen gerade das Geschäftsjahr in Oracle CRM On Demand geändert hat, müssen Sie die Verlaufsanalysen sorgfältig prüfen, wenn sie sich über mehrere Jahre erstrecken. Daten in Berichten, die auf dem vorherigen Finanzkalender basieren, können nicht mit Daten abgeglichen werden, die auf dem neuen Finanzkalender basieren.

So fügen Sie Spalten zu Ihrem Bericht hinzu

- 1 Blenden Sie im aktiven Themenbereich von Oracle CRM On Demand Answers die Spaltenlisten ein, um die Spalten anzuzeigen, die in die Berichte eingefügt werden können.
- 2 Klicken Sie auf die Spalten, die Sie in den Bericht einbeziehen möchten.

HINWEIS: Sie können Spalten aus dem Bericht entfernen, indem Sie in der entsprechenden Spalte auf das X-Symbol klicken. Sie können die Reihenfolge der Spalten ändern, indem Sie sie in die neue Position ziehen und dort ablegen.

Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zu Berichten

Sie können benutzerdefinierte Felder als Spalten in Berichten und Analysen in Oracle CRM On Demand Answers hinzufügen. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Spalten zu Berichten finden Sie unter [Hinzufügen von Spalten zu Berichten](#) (auf Seite 936).

Bei mehrsprachigen Bereitstellungen mit Oracle CRM On Demand Answers müssen Sie benutzerdefinierte Felder in alle für Oracle CRM On Demand Answers verwendeten Sprachen übersetzen, damit diese Felder zum Hinzufügen zu Berichten und Analysen zur Verfügung stehen. Wenn z.B. ein benutzerdefiniertes Feld in englischer Sprache erstellt wurde, muss es auf Deutsch übersetzt werden, damit ein deutschsprachiger Benutzer das Feld anzeigen und dann in einem Bericht oder einer Analyse verwenden kann.

Hinzufügen von Filtern zu Spalten

In Oracle CRM On Demand Answers können Sie auf der Seite "Kriterien definieren" Filter für Spalten in Ihrem Bericht einrichten. Mit einem Filter werden die Ergebnisse begrenzt, die nach der Ausführung eines Berichts angezeigt werden. Oracle CRM On Demand Answers zeigt nur die Ergebnisse an, die den Kriterien entsprechen.

Ein Spaltenfilter besteht aus folgenden Elementen:

- Einer zu filternden Spalte, wie z.B. "Firmentyp".
- Einem beim Anwenden des Filters zu verwendenden Wert, wie z.B. 10 (ein SQL-Ausdruck oder eine Variable kann, falls erforderlich, anstelle eines Werts verwendet werden).
- Einem Operator, der bestimmt, wie der Wert angewendet wird, z.B. "Kleiner als".

Enthält die Spalte beispielsweise die verkaufte Menge, und der Operator ist "Kleiner als" und der Wert 10, enthält das Ergebnis nur die Bestellmengen, bei denen weniger als 10 Stück verkauft wurden.

Ein Spaltenfilter kann auch folgende Eigenschaften haben:

- Er kann mit anderen Spaltenfiltern aus demselben Themenbereich kombiniert werden, um die Ergebnisse eines Berichts weiter einzuschränken.
- Filter können zu komplexeren Filtern gruppiert werden.
- Ihr Wert kann durch die Ergebnisse eines zuvor gespeicherten Berichts aus diesem Themenbereich eingeschränkt werden.

Der Filter wird für die Anweisung "SQL SELECT" in eine "WHERE"-Bedingung übersetzt. Die "WHERE"-Bedingung wird dazu verwendet, die Anzahl der zurückgegebenen Zeilen zu beschränken, die mit den entsprechenden Einschränkungen übereinstimmen. Fortgeschrittene Benutzer können den SQL-Ausdruck für einen Filter auch direkt eingeben.

HINWEIS: Wenn Sie die Option wählen, mit der beim Importieren von Daten neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden, werden diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach 24 Stunden im Bericht angezeigt. Daher können diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach Ablauf dieses Zeitraums als Filter verwendet werden.

Erstellen von Spaltenfiltern

Sie können für jede Spalte des Berichts einen Filter erstellen. Wenn die Ergebnisse einer Spalte nicht angezeigt werden sollen, können Sie diese auch ausblenden.

VORSICHT: Wenn Sie im Browser auf die Schaltfläche "Aktualisieren" klicken, bevor Sie die Erstellung eines Spaltenfilters abgeschlossen haben, lädt der Browser die Seite neu, und Ihre Änderungen werden unwirksam.

So erstellen Sie einen Spaltenfilter

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" in der Spalte, in der Sie den Filter erstellen möchten, auf die Schaltfläche "Neuer Filter".
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" in der Dropdown-Liste "Operator" einen Operator aus.

Die gewählten Operatoren und Werte werden in der linken Spalte angezeigt. Je nach Art der gewählten Spalte werden in der rechten Spalte ggf. zusätzliche Optionen angezeigt, wie z.B. Kalenderschaltfläche zum Festlegen eines Datumsbereichs oder ein Textübereinstimmungsfeld für die Beschränkung langer Wertelisten.

- 3** Geben Sie den gewünschten Wert in das Feld "Wert" ein, oder klicken Sie auf "Alle Auswahloptionen", um die verfügbaren Werte in der Spalte anzuzeigen, und wählen Sie einen Wert aus der Liste.

Mehrere Werte können durch Klicken auf "Hinzufügen" und Auswählen der Option "Wert" hinzugefügt werden, nachdem die Daten für das aktuelle Wertfeld eingegeben wurden.

Beachten Sie beim Auswählen von Operatoren und beim Festlegen von Werten die Richtlinien in der folgenden Tabelle.

Operator	Verwendungsrichtlinien
"Gleich" oder "Ist in"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert übereinstimmen.
"Ungleich" oder "Ist nicht in"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte nicht mit dem Filterwert übereinstimmen.
"Kleiner als"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte kleiner als der Filterwert sind.
"Größer als"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte größer als der Filterwert sind.
"Kleiner als" oder "Gleich"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte kleiner als oder gleich dem Filterwert sind.
"Größer als" oder "Gleich"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte größer als oder gleich dem Filterwert sind.
"Zwischen"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie zwei Werte an. Die Ergebnisse beinhalten Datensätze, die auf die angegebenen Werte und die dazwischen liegenden Werte zutreffen.
"Gleich Null"	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie keinen Wert an. Der Operator prüft nur die Abwesenheit von Daten in der Spalte. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, bei denen die Spalte keine Daten enthält.</p> <p>In einigen Fällen kann es hilfreich sein zu wissen, ob Daten vorhanden sind, und die Verwendung des Operators "Gleich Null" ist eine Möglichkeit, um diese Bedingung zu prüfen.</p>

Operator	Verwendungsrichtlinien
"Ungleich Null"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie keinen Wert an. Der Operator prüft nur die Anwesenheit von Daten in der Spalte. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, bei denen die Spalte Daten enthält.
"Im oberen Bereich"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur die ersten n Datensätze, wobei n eine ganze Zahl ist, die als Filterwert definiert ist. Dieser Operator kann für sortierte Ergebnisse verwendet werden, z.B. um eine Liste der besten zehn Mitarbeiter zu erstellen.
"Im unteren Bereich"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur die letzten n Datensätze, wobei n eine ganze Zahl ist, die als Filterwert definiert ist. Dieser Operator kann für sortierte Ergebnisse verwendet werden, z.B. um eine Liste der Kunden zu erstellen, von denen die wenigsten Beschwerden eintreffen.
"Enthält alle"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte alle Filterwerte enthalten.
"Enthält beliebige"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mindestens einen Filterwert enthalten.
"Enthält nicht"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte keinen der Filterwerte enthalten.
"Beginnt mit"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert beginnen.
Endet mit	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert enden.
"Ist WIE" (Musterübereinstimmung)	Gültig für eine Spalte, die Text enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Es muss ein Prozentzeichen (%) als Platzhalter verwendet werden. Der Wert kann bis zu zwei Prozentzeichen enthalten. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Musterwert des Filters übereinstimmen.
"Ist nicht WIE" (Musterübereinstimmung)	Gültig für eine Spalte, die Text enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Es muss ein Prozentzeichen (%) als Platzhalter verwendet werden. Der Wert kann bis zu zwei Prozentzeichen enthalten. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte nicht mit dem Musterwert des Filters übereinstimmen.

Operator	Verwendungsrichtlinien
"Wird abgefragt"	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Wenn Sie für eine Spalte den Filter <i>Wird abgefragt</i> auswählen, wird sie nach einem Wert gefiltert, der aus einem anderen Bericht übergeben wird.</p> <p>HINWEIS: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie Berichte bei der Navigation verknüpfen möchten (siehe Schritt 2: Erstellen von Layouts (auf Seite 965)). Eine oder mehrere Spalten im Bericht müssen den Filter <i>wird angefordert</i> für diesen Bericht enthalten, damit Zeilen begrenzt auf den ausgewählten Wert und die Auswahl vom übergeordneten Bericht aus angezeigt werden.</p>

- 4 Verwenden Sie die Navigationsschaltflächen, um zu den Optionen zu gelangen, wenn für eine Spalte mehrere Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung stehen.
 - Klicken Sie auf eine bestimmte Seitenzahl, um zu dieser Seite zu navigieren.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach rechts zeigenden Doppelpfeil (> >), wenn Sie die letzte Seite anzeigen möchten, oder klicken Sie auf die Schaltfläche mit dem nach links zeigenden Doppelpfeil (< <), wenn Sie die erste Seite anzeigen möchten.
- 5 Verwenden Sie die Kalenderschaltflächen, um den Datumsbereich für Spalten anzugeben, die Daten enthalten.
Geben Sie als einzelnes Datum einen identischen Wert für das Anfangs- und Enddatum an.
- 6 Zeigen Sie mit der Dropdown-Liste "Treffer" die Liste der Werte an, die zur Verwendung in einem Filter verfügbar sind. Geben Sie ggf. Kriterien zur Einschränkung der zurückzugebenden Werte an (dies ist nicht obligatorisch). Klicken Sie anschließend auf den Link "Alle Auswahloptionen", und wählen Sie einen Wert aus der zurückgegebenen Liste aus.

Sie möchten beispielsweise die Ergebnisse für die Region "Osten" anzeigen. Wenn Sie in das Testfeld ein "O" eingeben und "beginnt mit" aus der Dropdown-Liste "Treffer" auswählen, werden in der Liste nur Werte angezeigt, die mit "O" beginnen.
- 7 So fügen Sie einen SQL-Ausdruck oder eine Sitzungsvariable hinzu:
 - a Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen", und wählen Sie die entsprechende Option aus.
Die Bezeichnung des Felds "Wert" gibt Ihre Auswahl wieder.
 - b Geben Sie den SQL-Ausdruck oder den Namen der Sitzungsvariable in das Feld ein.
SQL-Ausdrücke können Funktionsaufrufe enthalten, die bei Spaltenwerten ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1027) und [Sitzungsvariablen](#) (siehe "[Sessionvariablen](#)" auf Seite 1068).
- 8 Um einen Wert, einen SQL-Ausdruck oder eine Sitzungsvariable zu entfernen, klicken Sie auf das nebenstehende X-Symbol.

Um alle Definitionen zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Werte löschen".

- 9 Um diesen Filter durch den Wert einer Spalte aus demselben Themenbereich in einer anderen Analyse einzuschränken, klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweitert", und wählen Sie die Option für die Filterung nach Ergebnissen einer anderen Anfrage aus.

Das Dialogfeld für die Filterung nach gespeicherten Anforderungen wird angezeigt.

- 10 Um den Filter in SQL zu konvertieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweitert", und wählen Sie die Option für die Konvertierung dieses Filters in SQL aus.

Das Dialogfeld "Erweiterter SQL-Filter" wird angezeigt.

- 11 Klicken Sie abschließend auf "OK".

Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" oder auf der Seite "Gespeicherte Filter" angezeigt.

Speichern von Spaltenfiltern

Sie können einen Filter als Teil einer Analyse oder zur Wiederverwendung in anderen Analysen speichern. Wenn ein Filter für eine bestimmte Analyse vorgesehen ist, und Sie die Analyse speichern, wird der Filter als Teil der Analyse gespeichert und jedes Mal angewandt, wenn die Analyse ausgeführt wird. Sie können den Filter ausdrücklich so speichern, dass er in anderen Analysen verwendet werden kann.

Gespeicherte Filter und Ordner, die Filter für den Themenbereich enthalten, werden hinter den Namen des Themenbereichs angezeigt. Wenn für den Themenbereich keine Filter gespeichert wurden, ist dieser Teil der Seite leer.

So speichern Sie einen Spaltenfilter als Teil einer Analyse

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" auf "Speichern".
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Analyse speichern" den Speicherort für die Analyse aus, und klicken Sie anschließend auf "OK".

So speichern Sie einen Spaltenfilter für die Verwendung in anderen Analysen

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf "Filter speichern".
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Filter speichern" einen Ordner, in dem Sie den Filter speichern möchten:
 - Wenn nur Sie den Filter verwenden möchten, klicken Sie auf "Meine Filter".
Unter "Meine Filter" gespeicherte Filter stehen nur Ihnen zur Verfügung.
 - Wenn auch andere Benutzer den Filter verwenden sollen, klicken Sie auf "Öffentliche Filter".
In öffentlichen Filterordnern gespeicherte Filter stehen anderen Benutzern zur Verfügung, die über eine Zugriffsberechtigung für den Ordner verfügen.
- 3 Geben Sie einen Namen für den Filter ein.
- 4 (Optional) Geben Sie eine Beschreibung für den Filter ein.

- 5 Klicken Sie auf "OK".

So zeigen Sie die Eigenschaften eines gespeicherten Filters an

- Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf das Symbol "Filteroptionen" neben dem Filter, dessen Eigenschaften Sie anzeigen möchten, und wählen Sie dann die Option "Filter bearbeiten".

Anwenden von gespeicherten Spaltenfiltern auf Analysen

Sie können einen gespeicherten Spaltenfilter auf eine Analyse anwenden. Sie können entweder die Inhalte des Filters oder einen Verweis auf den Filter anwenden.

Wenn Sie die Inhalte eines gespeicherten Spaltenfilters anwenden, werden die tatsächlichen Inhalte dieses Filters in den Bereich "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" kopiert. So können Sie die Filterkriterien ändern, ohne den gespeicherten Filter zu ändern. Wenn Sie einen Verweis auf einen gespeicherten Filter anwenden, erfolgt der Verweis auf den gespeicherten Filter nur anhand seines Namens, und Sie können den Filter anzeigen, ohne die Inhalte zu ändern.

So wenden Sie einen gespeicherten Spaltenfilter auf eine Analyse an

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf "Gespeicherten Filter öffnen".
- 2 Navigieren Sie zum entsprechenden Filterordner, wählen Sie den gespeicherten Filter, den Sie anwenden möchten, und klicken Sie dann auf "OK".
- 3 Geben Sie Ihre Auswahl gegebenenfalls im Dialogfeld "Gespeicherten Filter anwenden" im Abschnitt "Filteroptionen" an.
- 4 Klicken Sie auf "OK".
Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" angezeigt.

Bearbeiten von Spaltenfiltern

Sie können einen Spaltenfilter bearbeiten und dessen Eigenschaften ändern.

So erstellen Sie einen Spaltenfilter

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf die Schaltfläche "Filteroptionen" für den Filter, den Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie dann "Filter bearbeiten".
Das Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" wird angezeigt.
- 2 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie auf "OK".

Bearbeiten der Formel für einen Spaltenfilter

Sie können die Formel für einen Spaltenfilter bearbeiten. Die vorgenommenen Bearbeitungen gelten nur für die Verwendung der Spalte durch den Filter; eine Formel kann Funktionsaufrufe zur Durchführung komplexerer Berechnungen enthalten. Siehe [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1027).

So bearbeiten Sie die Spaltenformel für einen Filter

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf die Schaltfläche "Filteroptionen" für den Filter, und wählen Sie dann "Spaltenformel bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Spaltenformel".
- 3 Geben Sie die Formel im Bereich "Spaltenformel" ein.
- 4 Klicken Sie auf "OK", um Ihre Änderungen zu speichern.

Entfernen von Spaltenfiltern

Sie können einen oder alle Filter aus einer Analyse entfernen.

HINWEIS: Wenn die Analyse bereits mit einem zugewiesenen Filter gespeichert wurde, speichern Sie die Analyse erneut, um die Filter zu entfernen.

So entfernen Sie einen Spaltenfilter aus einer Analyse

- Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf das Symbol "X".

Kombinieren von Spaltenfiltern mit anderen Spaltenfiltern

Das Kombinieren von Spaltenfiltern, auch als parenthetisches Filtern bezeichnet, ermöglicht Ihnen das Erstellen komplexer Filter auch ohne SQL-Kenntnisse.

Sie können Spaltenfilter mithilfe der Operatoren "AND" und "OR" kombinieren. Der Operator "AND" bewirkt, dass das angegebene Kriterium in jedem Filter erfüllt sein muss. Dies ist das Standardverfahren zum Kombinieren von Spaltenfiltern. Der Operator "OR" bewirkt, dass das angegebene Kriterium in mindestens einem der Spaltenfilter erfüllt sein muss.

So kombinieren Sie Spaltenfilter mit anderen Spaltenfiltern

- 1 Fügen Sie auf der Seite "Kriterien definieren" mindestens zwei Spaltenfilter hinzu, oder fügen Sie mindestens zwei Spaltenfilter einem gespeicherten Filter hinzu.

Die Filter werden im Abschnitt "Filter" durch den Operator "AND" verbunden angezeigt.

- 2 Klicken Sie auf den Operator "AND", um den Operator "OR" zu erhalten.

- 3 Klicken Sie während des Hinzufügens der Spaltenfilter auf die Operatoren "AND" und "OR", um Filter zu gruppieren und die gewünschten Filterkombinationen zu erzeugen.

Kombinierte Filterelemente werden durch Felder abgegrenzt.

- 4 Um begrenzte Elemente auszuschneiden, zu kopieren oder die Gruppierung aufzuheben, klicken Sie auf die Schaltfläche "Filtergruppe bearbeiten" und wählen Sie die entsprechende Option aus.

Verhindern des Ersetzens eines Filters bei Navigation und Eingabeaufforderung

Sie können Filterinhalte in einem Bericht vor der Änderung bei Navigation und Eingabeaufforderung schützen. Ein geschützter Filter wird stets auf Ergebnisse angewendet.

So schützen Sie einen Filter vor der Änderung bei Navigation und Eingabeaufforderung

- Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf die Schaltfläche "Filteroptionen" für den Filter, und wählen Sie dann "Filter schützen".

Verwenden von gespeicherten Berichten als Filter

Filter können sowohl mit anderen Filtern als auch auf der Grundlage der durch einen anderen Bericht zurückgegebenen Werte kombiniert werden. Jeder gespeicherte Bericht, über den eine Spalte mit Werten zurückgegeben wird, kann zum Filtern der ausgewählten Spalte in Ihrem Bericht verwendet werden.

So erstellen Sie einen Filter auf Grundlage der Ergebnisse eines anderen gespeicherten Berichts

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" in der Spalte, in der Sie den Filter erstellen möchten, auf die Schaltfläche "Neuer Filter".
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" auf "Erweitert", und wählen Sie den Filter anhand der Ergebnisse einer anderen Anforderungsoption.
- 3 Wählen Sie im Dialogfeld "Filter für gespeicherte Anforderung" im Feld "Beziehung" die entsprechende Beziehung zwischen den Ergebnissen und der zu filternden Spalte.
- 4 Klicken Sie auf "Durchsuchen", und navigieren Sie zum gespeicherten Bericht.
- 5 Wählen Sie im Feld "Werte in Spalte verwenden" die Spalte, die für den Filter verwendet werden soll.
Wenn der gespeicherte Bericht einen Spaltennamen enthält, der mit der Spalte übereinstimmt, in der Sie den Filter erstellen, wird dieser Spaltenname in der Liste der Werte im Feld "Werte in Spalte verwenden" ganz oben angezeigt. Sie können eine andere Spalte wählen.
- 6 Klicken Sie auf "OK".

Der Filter wird im Abschnitt "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" angezeigt.

HINWEIS: Wenn Sie den Filter später bearbeiten möchten, können Sie nur die Informationen bearbeiten, die im Dialogfeld "Filter für gespeicherte Anforderung" angezeigt werden.

Bearbeiten des SQL-Codes für einen Spaltenfilter

Sie können die logische SQL-Klausel WHERE bearbeiten, so dass sie als Filter verwendet werden kann. Diese Funktion ist zwar allgemein nicht notwendig, aber sie steht für Benutzer zur Verfügung, die weitere Filterfunktionen benötigen. Ausführlichere Informationen zur SQL-Syntax finden Sie in dem erhältlichen Material zu SQL, einem Referenzhandbuch zu SQL von einem der Datenbankanbieter oder auf entsprechenden Websites. Allgemeinere Informationen zur Verwendung von SQL in Oracle CRM On Demand Answers finden Sie in [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1027).

So bearbeiten Sie den für einen Spaltenfilter generierten SQL-Code

- 1 Klicken Sie im Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" auf die Schaltfläche "Erweitert", und wählen Sie dann die Option "Diesen Filter in SQL konvertieren" aus.
- 2 Geben Sie die gewünschten Änderungen in das Textfeld ein, und klicken Sie anschließend auf "OK".
Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" angezeigt. Wenn Sie diese Option ausgewählt haben, wird bei Bearbeitung des Filters immer nur der eingegebene SQL-Code angezeigt.

Beispiele: Identifizieren der Kunden mit dem größten Umsatzvolumen

Im folgenden Beispiel geht es um die Daten der 10 umsatzstärksten Kunden im Jahr 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Bearbeiten von Spalteneigenschaften

Sie können die Eigenschaften von Spalten bearbeiten, um die Darstellung und das Layout von Spalten und ihren Inhalten zu steuern. Sie können auch Angaben zu Formatierungen machen, die nur angewandt werden sollen, wenn die Inhalte der Spalte bestimmte Bedingungen erfüllen. Standardmäßig werden Ihre Angaben für eine Spalte nur auf den aktuellen Bericht angewandt.

Bearbeiten der Darstellung von Spalteninhalten

Die Standarddarstellung von Spalteninhalten in Ergebnissen basiert auf CSS (Cascading Style Sheets) und XML-Meldungsdateien. Verwenden Sie die Registerkarten "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften", um einige der Standardeinstellungen, wie z.B. zu verwendende Schrift und Schriftgröße, außer Kraft zu setzen. Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

So bearbeiten Sie die Darstellung von Spalteninhalten

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 3 Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen, Bild und erweiterte Stilformatierungsoptionen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten" in diesem Thema.

- 4 über die Registerkarte "Datenformat" können Sie steuern, wie die Daten angezeigt werden, indem Sie das Kontrollkästchen für die Außerkraftsetzung des Standarddatenformats aktivieren.

Mithilfe dieser Option können Sie die Standardanzeigeeigenschaften außer Kraft setzen. Die angezeigten Auswahlwerte können je nach Datentyp unterschiedlich sein. Wenn die Spalte beispielsweise numerische Daten enthält, können Sie wählen, wie die Zahlen behandelt werden sollen, z.B. als Prozentbeträge, Monatsnamen oder Daten. Sie können die Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen, die Art der Darstellung negativer Zahlen, die Anzahl der anzuzeigenden Ziffern und das zu verwendende Tausendertrennzeichen festlegen. Wenn Ihre Spalte Text enthält, können Sie wählen, wie der Text behandelt werden soll, z.B. als einfacher Text, als HTML-Code oder als Link. Je nachdem, was Sie wählen, wird im Textfeld "Benutzerdefiniertes Textformat" die entsprechende HTML-Zeichenfolge für die Darstellung der Daten angezeigt.

Um ein benutzerdefiniertes Textformat zu verwenden, wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Text behandeln als" die Option "Benutzerdefiniertes Textformat" aus, und geben Sie das benutzerdefinierte Format ein. Sie können HTML-Aufrufe eingeben, die besondere Formatierungen ermöglichen. Sie können auch jede gültige HTML-Zeichenfolge, einschließlich JavaScript, VBScript usw. eingeben.

Der folgende HTML-Code legt beispielsweise die Breite und Höhe von Spalten in Tabellen und Pivot-Tabellen fest. Im Beispiel bedeutet der Text "html" in eckigen Klammern ([html]), dass HTML verwendet werden soll. Das Zeichen (@) stellt die dynamischen Inhalte der Zelle dar.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Wenn Sie nicht über HTML-, JavaScript-, VBScript- oder sonstige Kenntnisse verfügen, finden Sie weitere Informationen in den Handbüchern anderer Anbieter.

Um ein benutzerdefiniertes numerisches Format zu erstellen, können Sie das Symbol (#) verwenden, damit nur bestimmte Ziffern angezeigt werden, sowie die Zahl (0), damit so viele Ziffern wie angegeben angezeigt werden, auch wenn die Zahl eigentlich weniger Stellen umfasst. Beispiele hierfür sind:

Durch ##.# wird 12.34 als 12.3 angezeigt.

Durch ##.000 wird 12.34 als 12.340 angezeigt.

- 5 Klicken Sie abschließend auf "OK".

Bearbeiten des Layouts von Spalteninhalten

über die Registerkarte "Spaltenformat" des Dialogfelds "Spalteneigenschaften" können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Angeben, ob die Spalte in den Ergebnissen angezeigt werden soll
Spalten werden normalerweise standardmäßig in den Ergebnissen angezeigt. Möglicherweise soll Ihr Bericht jedoch eine Spalte enthalten, die nicht in den Ergebnissen angezeigt werden soll, wie z.B. eine Spalte, die zum Erstellen eines Filters verwendet wird.
- Zuweisen von anderen Tabellen- und Spaltenüberschriften und Anwenden der benutzerdefinierten Formatierung auf diese Spalten
- Steuern der Anzeige doppelter Daten, wie z.B. sich wiederholende Spaltenwerte

Die Daten einer Spalte einer Tabelle können in Verbindung zu Zeilen von Daten in anderen Spalten der Tabelle wiederholt werden. Wenn beispielsweise in einer Spalte Kundennamen und in einer anderen Spalte die Regionen angegeben werden, in denen diese Kunden sich befinden, können die geographischen Daten für jede Kundenzeile wiederholt werden. Sie können festlegen, ob doppelte Daten nur einmal oder in jeder Zeile angezeigt werden sollen. Wenn sich wiederholende oder doppelt vorhandene Daten nur einmal angezeigt werden, wird die Tabelle möglicherweise leichter lesbar und Unterschiede zwischen den Daten besser sichtbar.

- Angeben der Interaktion, die erfolgen soll, wenn Benutzer mit den Ergebnissen arbeiten, wie z.B. Navigation zu einem anderen Bericht

Sie können auch Funktionen und Bedingungen verwenden, um Ergebnisse auf verschiedene Arten zu formatieren.

Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

So blenden Sie eine Spalte in den Ergebnissen aus

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen "Spalte ausblenden".

So erstellen Sie benutzerdefinierte Tabellen- und Spaltenüberschriften

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Aktivieren Sie im Bereich "Überschriften" das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte Überschriften".
So können Sie den Text und die Formatierung der Überschrift ändern.

- 4 Um den Text der Tabellen- oder Spaltenüberschrift zu ändern, geben Sie eine neue Überschrift in das entsprechende Textfeld ein.

Die Überschrift wird in diesem Bericht anstelle der Standardüberschrift verwendet.

HINWEIS: Die Navigation zu einem anderen Bericht können Sie auch im Bereich "Spaltenüberschrift-Interaktion" angeben.

- 5 Klicken Sie neben dem Textfeld auf die Schaltfläche "Format bearbeiten", um das Format der Tabellen- oder Spaltenüberschrift zu ändern.

Das Dialogfeld "Format bearbeiten" wird angezeigt.

Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und erweiterte Stilformatierungsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten".

So blenden Sie doppelte Daten aus

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3** Wählen Sie im Bereich "Werte ausblenden" die entsprechende Option aus:
 - Wählen Sie "Ausblenden" aus, damit sich wiederholende Daten nur einmal angezeigt und doppelte Zeilen ausgeblendet werden.
 - Wählen Sie "Wiederholen" aus, damit sich wiederholende Daten in jeder Zeile angezeigt werden.
 - Wählen Sie "Standard" aus, um die Standardanzeigeeigenschaften beizubehalten.

So legen Sie fest, was passieren soll, wenn ein Benutzer auf die Spalte klickt

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3** Um das Verhalten beim Klicken auf diese Spalte festzulegen, wählen Sie im Bereich "Spaltenüberschrift-Interaktion" die entsprechende Option aus.
 - Standard - Stellt die Standardinteraktion wieder her.
 - Drill - Ermöglicht Ihnen, einen Drilldown durchzuführen, um weitere Informationen anzuzeigen.
 - Navigation - Ermöglicht die Navigation zu einer anderen Analyse. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Navigationsziel hinzufügen", navigieren Sie zu einem Zielbericht oder -Dashboard, klicken Sie auf "OK", und geben Sie im Bezeichnungstextfeld eine Bezeichnung für das Ziel ein. Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Navigationsziel, das Sie hinzufügen möchten. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Entfernen" neben dem Bezeichnungstextfeld, um das entsprechende Navigationsziel zu entfernen.
 - Keine Interaktion - Deaktiviert Drilldown oder Navigation. Interaktionen werden separat für eine Spaltenüberschrift und die Daten in einer Spalte definiert.

So legen Sie fest, was passieren soll, wenn ein Benutzer auf einen Wert klickt

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3** Um das Verhalten beim Klicken auf einen Wert festzulegen, wählen Sie im Bereich "Wertinteraktion" die entsprechende Option aus.
 - Standard - Stellt die Standardinteraktion wieder her.
 - Drill - Ermöglicht Ihnen, einen Drilldown durchzuführen, um weitere Informationen anzuzeigen.

- **Navigation** - Ermöglicht die Navigation zu einer anderen Analyse. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Navigationsziel hinzufügen", navigieren Sie zu einem Zielbericht oder -Dashboard, klicken Sie auf "OK", und geben Sie im Bezeichnungstextfeld eine Bezeichnung für das Ziel ein. Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Navigationsziel, das Sie hinzufügen möchten. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Entfernen" neben dem Bezeichnungstextfeld, um das entsprechende Navigationsziel zu entfernen.
- **Keine Interaktion** - Deaktiviert Drilldown oder Navigation. Interaktionen werden separat für eine Spaltenüberschrift und die Daten in einer Spalte definiert.

Anwenden bedingter Formatierungen auf Spalteninhalte

In Tabellen und Pivot-Tabellen können Sie mit bedingten Formatierungen die Aufmerksamkeit auf ein Datenelement lenken, wenn es eine bestimmte Bedingung erfüllt. Sie können beispielsweise die Zahlen umsatzstarker Verkäufe in einer bestimmten Farbe anzeigen, oder ein Bild, wie z.B. einen Pokal, neben dem Namen jedes Vertriebsmitarbeiters anzeigen, dessen Einnahmen einen bestimmten Prozentsatz übersteigen.

Wählen Sie dazu eine oder mehrere zu verwendende Spalten im Bericht aus, geben Sie die zu erfüllende Bedingung an, und nehmen Sie anschließend eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und Style Sheet-Optionen vor, die angewandt werden sollen, wenn die Bedingung erfüllt wird. Bedingte Formatierungen können für die Daten und die Zelle der Tabelle, die die Daten enthält, Farben, Schriftarten, Bilder u. v. m. umfassen. Beim Festlegen einer Bedingung gehen Sie ähnlich vor wie beim Erstellen von Filtern.

Sie können mehrere Bedingungen hinzufügen, damit die Daten und die Tabellenzelle in einem von verschiedenen Formaten angezeigt wird, je nach Wert der Daten. So können beispielsweise Verkäufe mit geringem Umsatz in einer Farbe angezeigt werden und Verkäufe mit hohem Umsatz in einer anderen.

Zwischen den bedingten Formatierungen für herkömmliche Tabellen und Pivot-Tabellen gibt es mehrere feine Unterschiede. Bedingte Formatierungen, die eine Spalte auf Grundlage des Werts einer anderen Spalte formatieren, werden in Pivot-Tabellen nicht angezeigt, in Standardtabellen jedoch schon. Wenn Sie beispielsweise die Farbe einer Regionsbezeichnung basierend auf den Umsätzen in dieser Region festlegen, hat diese Formatierung in einer Pivot-Tabelle keine Auswirkungen. Wenn Sie jedoch die Farbe der Umsatzdaten basierend auf dem Wert der Umsatzdaten festlegen, wird dies in einer Pivot-Tabelle angezeigt, genau wie die Farbe, die Sie für die Regionsbezeichnung basierend auf der tatsächlichen Bezeichnung festlegen. Ein Beispiel ist das Anzeigen eines Wert aus der Region "Osten" in farbigem Fettdruck.

HINWEIS: In Pivot-Tabellen werden Bedingungen im Vergleich zu den von der Tabelle berechneten oder kumulativ ermittelten Werten ausgewertet. Bedingte Formatierungen werden auf den Rohwert angewandt, auch wenn Sie die Option "Anzeigen als" verwenden, um die Daten als Prozentzahlen oder Indexziffern anzuzeigen.

Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

So fügen Sie zu einer Spalte in einem Bericht eine bedingte Formatierung hinzu

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Bedingte Formatierung".
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bedingung hinzufügen", und wählen Sie in dem Bericht die gewünschte Spalte für das Erstellen der Bedingung aus.

Das Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" wird angezeigt. Wählen Sie Operator und Wert für die Bedingung aus.

HINWEIS: Wenn Sie über die Registerkarte "Bedingte Formatierung" auf das Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" zugreifen, werden im Dialogfeld nur die Optionen angezeigt, die für bedingte Formatierungen verwendet werden können. Die Dropdown-Liste "Operator" enthält beispielsweise die Untergruppe von Operatoren, die für bedingte Formatierungen verwendet werden.

- 4 Klicken Sie im Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" auf "OK".

Das Dialogfeld "Format bearbeiten" wird angezeigt.

- 5 Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen, Bild und erweiterte Stilformatierungsoptionen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten" in diesem Thema.

HINWEIS: Wenn Sie ein Bild als Teil einer bedingten Formatierung angeben, wird es bedingt in den Ergebnissen dargestellt.

- 6 Klicken Sie anschließend auf "OK", um zum Dialogfeld "Spalteneigenschaften" zurückzukehren.

Im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" werden die Bedingung und die anzuwendende bedingte Formatierung angezeigt.

Die Spalten werden in der Reihenfolge ausgewertet, in der sie aufgelistet sind.

- Klicken Sie auf die Schaltflächen "Nach oben" und "Nach unten", um eine Spalte neu zu sortieren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen", um eine Spalte aus der Bedingung zu löschen.
- Klicken Sie auf eine Bedingung oder eine bedingte Formatierung, um diese zu bearbeiten.

- 7 Sie können andere Bedingungen angeben, die verwendet werden sollen. Klicken Sie zum Abschluss auf "OK".

Das folgende Beispiel zeigt, wie bedingte Formatierungen auf Ergebnisse angewandt werden können.

Angenommen ein Bericht enthält 10 Rangkategorien, wobei der Wert 1 in der Spalte den schlechtesten Rang und der Wert 10 den besten Rang angibt. Sie können eine bedingte Formatierung anwenden, um Folgendes zu zeigen:

- Ein Bild als Hinweis auf einen niedrigen Rang für alle Spalten, die die Zahlen 1, 2 oder 3 enthalten.
- Ein anderes Bild als Hinweis auf einen mittleren Rang für alle Spalten, die die Zahlen 4, 5, 6 oder 7 enthalten.
- Ein drittes Bild als Hinweis auf einen hohen Rang für alle Spalten, die die Zahlen 8, 9 oder 10 enthalten.

Wählen Sie im Dialogfeld "Grafiken" die Option "Nur Bilder" für die Anordnung der Bilder aus. In der Ergebnisanzeige werden die Spalten nur mit den Bildern und nicht den Rang bestimmenden Zahlen angezeigt.

Formatieren von Spalteninhalten

Verwenden Sie das Dialogfeld "Format bearbeiten" (und die Optionen auf der Registerkarte "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften"), um eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und erweiterte Stilformatierungsoptionen für Spaltendaten zu treffen, die innerhalb einer Zelle in einem tabellarischen Format

angezeigt werden, wie z.B. einer Tabelle oder einer Pivot-Tabelle. Außerdem können Sie Einstellungen für Tabellen- und Spaltenüberschriften wählen.

Wenn Sie die Standardformatierungseigenschaften einer Spalte außer Kraft setzen, ist Ihre Auswahl statisch. Wenn Sie bedingte Formatierungseigenschaften für eine Spalte angeben, wird Ihre Auswahl nur dann angewandt, wenn die Bedingung erfüllt wird.

So verwenden Sie das Dialogfeld "Format bearbeiten" oder die Registerkarte "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften"

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 3** Treffen Sie im Bereich "Schriftart" Ihre Auswahl für Schriftart, -größe, -farbe, Schriftschnitt (z.B. "Fett") und ggf. Effekte (z.B. Unterstreichung).
- 4** Treffen Sie im Bereich "Zelle" Ihre Auswahl für Ausrichtung, Hintergrundfarbe und ggf. ein Bild, das innerhalb der Zelle angezeigt werden soll.
 - Die Auswahlmöglichkeiten für die horizontale und vertikale Ausrichtung entsprechen den Auswahlmöglichkeiten für die Textausrichtung in Textverarbeitungsprogrammen. Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.

Horizontale Ausrichtung:

Wählen Sie "Linksbündig" aus, um die Daten am linken Rand auszurichten. Texte werden üblicherweise linksbündig ausgerichtet. Wählen Sie "Rechtsbündig" aus, um die Daten am rechten Rand auszurichten. Zahlen werden üblicherweise rechtsbündig ausgerichtet. Wählen Sie "Zentriert" aus, um die Ausrichtung zu zentrieren. Wählen Sie "Standard" aus, um die Standardausrichtung für diese Spalte beizubehalten.

Vertikale Ausrichtung:

Wählen Sie "Oben" aus, um die Daten am oberen Rand der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Unten" aus, um die Daten am unteren Rand der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Zentriert" aus, um die Daten an der Mitte der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Standard" aus, um die vertikale Standardausrichtung für diese Spalte beizubehalten.

- Wenn Sie auf die Schaltfläche "Bild" klicken, wird das Dialogfeld "Grafiken" angezeigt.
 - Wählen Sie die Option "Kein Bild" aus, wenn kein Bild verwendet werden soll.
 - Um ein benutzerdefiniertes Bild einzufügen, wählen Sie die Option "Benutzerdefiniertes Bild" aus, und geben Sie den entsprechenden Pfad im Textfeld an. Sie müssen ein Bild wählen, auf das alle Benutzer zugreifen können, die die Ergebnisse anzeigen müssen. Benutzerdefinierte Bilder können sowohl für bedingte als auch für Ergebnisse ohne Bedingungen verwendet werden.
 - Verwenden Sie das Auswahlfenster für Grafiken, um ein in Oracle CRM On Demand Answers enthaltenes Bild zu verwenden. In diesem Fenster werden Bilder angezeigt, die für bedingte Formatierungen nützlich sind, wie z.B. Zähler und Trendpfeile. Im linken Fensterbereich werden die Bildkategorien angezeigt. Wenn Sie auf eine Bildkategorie klicken, werden im rechten Bildbereich die Bilder dieser Kategorie angezeigt. Treffen Sie Ihre Auswahl über die Optionsschaltflächen neben den gewünschten Bildern.

- Um die Position für die Anzeige des Bilds innerhalb der Zelle festzulegen, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste "Bildpositionierung" aus.

Standard - Zeigt jedes Bild in der Standardposition an; normalerweise links neben den Spaltendaten oder der Überschrift.

Bilder links - Zeigt alle Bilder links neben den Spaltendaten oder der Überschrift an.

Bilder rechts - Zeigt alle Bilder rechts neben den Spaltendaten oder der Überschrift an.

Nur Bilder - Zeigt nur das Bild und nicht die Spaltendaten oder die Überschrift an.

- 5 Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.
- 6 Wählen Sie im Bereich "Zusätzliche Formatierungsoptionen" Werte für Spaltenbreite, -höhe, -eintrückung (Abstand links), Abstand rechts, Abstand oben und Abstand unten aus.
- 7 Im Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen (nur HTML)" können Sie Stil- und Klassenelemente außer Kraft setzen, die in Oracle CRM On Demand Answers-Style Sheets festgelegt sind. Diese Möglichkeit steht Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Style Sheets haben.
 - Erweitern Sie den Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen (nur HTML)", indem Sie auf das Pluszeichen klicken.
 - Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben den Einstellungen, die Sie verwenden möchten, und geben Sie dann den Ort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

Für "Benutzerdefiniertes CSS-Layout verwenden" können Sie beispielsweise durch Semikolon getrennte gültige CSS-Layout-Attribute eingeben, wie beispielsweise:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Klicken Sie abschließend auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.

Verwenden von benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen für Datum/Uhrzeit

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für Datum/Uhrzeit ermöglichen das Verwenden zusätzlicher Optionen zum Formatieren von Spalten, die Zeitstempel, Datumsangaben und Uhrzeiten enthalten.

So geben Sie eine benutzerdefinierte Formatzeichenfolge für Datum/Uhrzeit ein

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für eine Spalte, die einen Zeitstempel, ein Datum oder eine Uhrzeit enthält.
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" die folgende Option im Bereich "Datenformat": Kontrollkästchen "Standarddatenformat überschreiben".
- 3 Wählen Sie im Feld "Datumsformat" aus der Dropdown-Liste die Option "Benutzerdefiniert" aus.
- 4 Geben Sie im Feld "Benutzerdefiniertes Datumsformat" die benutzerdefinierte Formatzeichenfolge genau so ein, wie in den folgenden Tabellen dargestellt, einschließlich der rechten und linken eckigen Klammern ([]).

HINWEIS: Die benutzerdefinierte Formatzeichenfolge muss im Feld "Benutzerdefiniertes Datumsformat" eingegeben werden. Die Auswahl benutzerdefinierter Formatzeichenfolgen aus der Dropdown-Liste ist nicht möglich.

Allgemeine benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen

Die folgende Tabelle enthält die allgemeinen benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen und die mit diesen angezeigten Ergebnisse. Diese Formatzeichenfolgen ermöglichen die Anzeige von Datums-/Uhrzeitfeldern im Gebietsschema des Benutzers.

Allgemeine Formatzeichenfolge	Ergebnis
[FMT:dateShort]	Formatiert das Datum im kurzen Datumsformat des Gebietsschemas. Sie können auch [FMT:date] eingeben.
[FMT:dateLong]	Formatiert das Datum im langen Datumsformat des Gebietsschemas.
[FMT:dateInput]	Formatiert das Datum in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:time]	Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.
[FMT:timeHourMin]	Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas, jedoch unter Auslassung der Sekunden.
[FMT:timeInput]	Formatiert die Uhrzeit in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatiert die Uhrzeit in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format, jedoch unter Auslassung der Sekunden.
[FMT:timeStampShort]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateShort] [FMT:time]. Diese Eingabe formatiert das Datum im kurzen Datumsformat und die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas. Sie können auch [FMT:timeStamp] eingeben.
[FMT:timeStampLong]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateLong] [FMT:time]. Diese Eingabe formatiert das Datum im langen Datumsformat und die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.
[FMT:timeStampInput]	Entspricht [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Diese Eingabe formatiert das Datum in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:timeHour]	Formatiert nur das Feld für die Stunden im Format des Gebietsschemas, z.B. "20:00 Uhr".

Benutzerdefinierte ODBC-Formatzeichenfolgen

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen für ODBC-Standardtypen und die mit diesen angezeigten Ergebnisse. Diese Formatzeichenfolgen zeigen die Datums-/Uhrzeitfelder entsprechend dem ODBC-Standard an.

ODBC-Formatzeichenfolge	Ergebnis
[FMT:dateODBC]	Formatiert das Datum im ODBC-Standardformat JJJJ-MM-TT (vierstelliges Jahr, zweistelliger Monat, zweistelliger Tag).
[FMT:timeODBC]	Formatiert die Uhrzeit im ODBC-Standardformat HH:MM:SS (zweistellige Stunde, zweistellige Minute, zweistellige Sekunde).
[FMT:timeStampODBC]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatiert das Datum im Format JJJJ-MM-TT und die Uhrzeit im Format HH:MM:SS.
[FMT:dateTyped]	Zeigt das Wort "Datum" an und stellt anschließend das Datum im ODBC-Standardformat JJJJ-MM-TT dar. Das Datum wird in einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.
[FMT:timeTyped]	Zeigt das Wort "Uhrzeit" an und stellt anschließend die Uhrzeit im ODBC-Standardformat HH:MM:SS dar. Die Uhrzeit wird in einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.
[FMT:timeStampTyped]	Zeigt das Wort "Zeitstempel" an und stellt anschließend den Zeitstempel im ODBC-Standardformat JJJJ-MM-TT HH:MM:SS dar. Der Zeitstempel wird in einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für Ganzzahlfelder

Die folgende Tabelle enthält die beim Verwenden von Ganzzahlfeldern verfügbaren benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen. Diese Formatzeichenfolgen ermöglichen die Anzeige von Monats- und Wochentagsbezeichnungen im Gebietsschema des Benutzers.

Ganzzahlfelder enthalten Ganzzahlen, die jeweils für den Monat des Jahres und den Wochentag stehen. Bei Monaten steht "1" für Januar, "2" für Februar usw. bis zu "12" für Dezember. Bei Wochentagen steht "1" für Sonntag, "2" für Montag usw. bis zu "7" für Samstag.

Formatzeichenfolgen für Ganzzahlfelder	Ergebnis
[MMM]	Zeigt die abgekürzte Monatsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[MMMM]	Zeigt die vollständige Monatsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[DDD]	Zeigt die abgekürzte Wochentagsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[DDDD]	Zeigt die vollständige Wochentagsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stundenangaben formatiert werden können. Diese können auf folgende Arten von Feldern angewendet werden:

- Felder, die Ganzzahlen oder Fließkommazahlen enthalten, die der seit Tagesbeginn vergangenen Zeit entsprechen (00:00 Uhr).
- Felder, in denen der Wert im Format [FMT:timeHour] ausgegeben wird. (Dieses Format zeigt nur das Feld für die Stunden im Format des Gebietsschemas an, z.B. "20:00 Uhr".)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:timeHour]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Die Anzahl der Stunden wird in der Anzeige als "HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "2" als "02" oder der Wert "12.24" als "12" formatiert.
[FMT:timeHour(min)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Die Anzahl der Minuten wird in der Anzeige als "HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "2" als "00" oder der Wert "363.10" als "06" formatiert.
[FMT:timeHour(sec)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Sekunden steht. Die Anzahl der Sekunden wird in der Anzeige als "HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "600" als "00", der Wert "3600" als "01" oder der Wert "61214.30" als "17" formatiert.

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden und Minuten

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stunden und Minuten formatiert werden können. Diese können bei Feldern verwendet werden, die Ganzzahlen oder Fließkommazahlen enthalten, die der seit Tagesbeginn vergangenen Zeit entsprechen (00:00 Uhr).

Sie können zudem verwendet werden, wenn die Ausgabe im Format [FMT:timeHourMin] vorliegt. (Dieses Format zeigt die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas an, jedoch unter Auslassung der Sekunden.)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:timeHourMin]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der Minuten entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "12" als "00:12", der Wert "73" als "01:13" oder der Wert "750" als "12:30" formatiert.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
	vergangenen Sekunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der Minuten entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "60" als "00:01", der Wert "120" als "00:02" oder der Wert "43200" als "12:00" formatiert.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Die Anzahl der Stunden wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der aus den Kommastellen abgeleiteten Minuten entspricht. So wird beispielsweise der Wert "0" als "00:00", der Wert "1,5" als "01:30" oder der Wert "13,75" als "13:45" formatiert.

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden, Minuten und Sekunden

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stunden, Minuten und Sekunden formatiert werden können. Sie können bei Feldern mit Ganzzahlen oder Fließkommazahlen verwendet werden, die einer Uhrzeit entsprechen.

Sie können zudem verwendet werden, wenn die Ausgabe im Format [FMT:timeHourMin] vorliegt; wie unter "Allgemeine benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen" beschrieben. (Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:time]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Sekunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "60" als "00:01:00", der Wert "126" als "00:02:06" oder der Wert "43200" als "12:00:00" formatiert.
[FMT:time(min)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "60" als "01:00:00", der Wert "126" als "02:06:00" oder der Wert "1400" als "23:20:00" formatiert.
[FMT:time(hour)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "6.5" als "06:30:00" oder der Wert "12" als "12:00:00" formatiert.

Erweiterte benutzerdefinierte Formate

Zusätzlich zu den bereits beschriebenen Formaten können Sie Datumangaben und Uhrzeiten formatieren, indem Sie Ihr eigenes Format anhand der in der folgenden Tabelle enthaltenen allgemeinen Datums- und Uhrzeitformate erstellen.

Mittels der nachfolgenden Formate können Sie beispielsweise folgendes Format erstellen:

dddd - h:mm tt

formatiert die Datumsstempelfelder auf folgende Weise: Montag - 16:03 Uhr

Montag - 16:03 Uhr

HINWEIS: Wenn Sie diese Formate verwenden, sollten Sie die eckigen Klammern ([]), die für andere Formate erforderlich sind, nicht verwenden.

Da die folgenden Formate mehr Flexibilität bei der Formatierung bieten, lassen Sie keine Änderung der Datumsformate entsprechend der Gebietsschema-Einstellung des Benutzers zu, was bei vielen der vorherigen Formate möglich ist.

In der folgenden Tabelle werden einige allgemeine Datums- und Zeitformate beschrieben.

Format	Ergebnis
d	Zahl des Tages eines Monats (Beispiel: 1 bis 31). Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
dd	Wie beim Format "d", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
ddd	Aus drei Buchstaben bestehende Abkürzung für den Wochentag (Beispiel: Son, Mon).
dddd	Vollständiger Name des Wochentags (Beispiel: Sonntag, Montag).
M	Zahl des Monats (beispielsweise 1, 12). Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
MM	Wie beim Format "M", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
MMM	Aus drei Buchstaben bestehende Abkürzung für den Monat (Beispiel: Jan, Feb).
MMMM	Vollständiger Name des Monats (Beispiel: Januar, Februar).
yy	Zweistellige Zahl für das Jahr (Beispiel: 06).
yyyy	Vierstellige Zahl für das Jahr (Beispiel: 2006)
h	Stunde im 12-Stundenformat. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
hh	Wie beim Format "h", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
H	Stunde im 24-Stundenformat. Einstelligen Zahlen ist keine Null (0) vorangestellt.
HH	Wie beim Format "H", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
m	Anzahl der Minuten. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
mm	Wie beim Format "m", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
s	Anzahl der Sekunden. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.

Format	Ergebnis
ss	Wie beim Format "s", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
tt	AM- und PM-Angabe. Wird mit den Formaten "h" und "hh" verwendet.

Einrichten von Spaltenformeln

Fortgeschrittene Benutzer können mit den integrierten Funktionen neue Formeln erstellen oder vorhandene Formeln bearbeiten. Oracle CRM On Demand Answers unterstützt viele SQL-92-Funktionen und Ergänzungen zu SQL-92. Informationen zu den verfügbaren Funktionen finden Sie in [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1027).

So bearbeiten Sie eine Formel oder fügen eine hinzu

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Formel bearbeiten" für eine Spalte, deren Formel Sie bearbeiten möchten.
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" die Registerkarte "Spaltenformel".
- 3 Wählen Sie das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte Überschriften" aus, wenn Sie den Text der Tabellen- und der Spaltenüberschrift ändern möchten.
- 4 Ändern Sie die Formel mit den Schaltflächen unter dem Feld "Spaltenformel" wie gewünscht.
- 5 Wählen Sie wie gewünscht eine Summenregel aus der Dropdown-Liste "Summenregel" aus.
- 6 Wählen Sie bei Bedarf die Registerkarte "Bin", und kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "So kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins" in diesem Thema.
- 7 Klicken Sie auf "OK".

Bei einer Analyse können Sie auch Funktionen und Bedingungen verwenden, um Suchergebnisse auf verschiedene Arten zu präsentieren.

So kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins

- 1 Wählen Sie im Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" die Registerkarte "Bins".
- 2 Klicken Sie auf "Bin hinzufügen", wählen Sie die Werte oder Wertbereiche, die Sie in das Bin kombinieren möchten, und klicken Sie dann auf "OK".
- 3 Geben Sie im Dialogfeld "Bin-Name bearbeiten" den Namen für das Bin ein.

- 4 Wiederholen Sie Schritt 2 und 3, bis Sie alle gewünschten Bins hinzugefügt haben.

Alle unterschiedlichen Werte, aus denen sich das Bin in der Ergebnismenge zusammensetzt, werden durch den Bin-Namen ersetzt. Gruppierungen werden entsprechend durchgeführt.

Hinzufügen von Aktionslinks zu Ergebnissen

Sie können Ergebnissen Aktionslinks hinzufügen. Aktionslinks ermöglichen Benutzern den Zugriff auf Datensatzdetailseiten durch Klicken auf Links in Datensätzen in Berichten. Sie können Aktionslinks mit den folgenden Methoden hinzufügen:

- **Aktionslinkklassen verwenden.** Mit dieser Methode können Sie den Datensatztypnamen im Bericht als Aktionslink konfigurieren. Die Aktionslinkklasse verwendet den Wert "Zeilen-ID" im Bericht zum Abrufen des betreffenden Datensatzes aus Oracle CRM On Demand. Sie können diese Methode für die folgenden Datensatztypen verwenden: Firmen, Serviceanfragen, Verkaufsprojekte, Personen, Leads und Benutzer.
- **URLs verwenden.** Mit dieser Methode können Sie Links von einer Tabelle oder einer Pivot-Tabelle zu einem beliebigen Datensatztyp erstellen. Sie können die Datensatztyp-ID-Spalte als Aktionslink konfigurieren.

Info über Datensatztypnamen in Aktionslinks

Wenn Sie einen Aktionslink hinzufügen, müssen Sie im Code oder in der URL zum Hinzufügen des Links den ursprünglichen Namen des Datensatztyps verwenden. Wenn der Unternehmensadministrator die Namen der Datensatztypen in Oracle CRM On Demand geändert hat, müssen Sie den ursprünglichen Namen des Datensatztyps ermitteln, für den Sie den Link hinzufügen möchten. Beispiel: Der Unternehmensadministrator hat möglicherweise den Datensatztyp "Firma" in *Kunde* umbenannt. Wenn Sie einen Aktionslink zu einem Ergebnis für den Datensatztyp "Kunde" hinzufügen möchten, muss der Link-Code oder die URL auf den Datensatztyp "Firma" verweisen (also den ursprünglichen Namen des Datensatztyps). Je nach Typ des zu erstellenden Links verwenden Sie den Datensatztypnamen folgendermaßen im Code oder in der URL:

- Wenn Sie einen Aktionslink für den Datensatztyp "Kunde" (ursprünglich der Datensatztyp "Firma") anhand von Aktionslinkklassen hinzufügen, verwenden Sie den Datensatztypnamen *firma* im Link-Code wie im folgenden Beispiel dargestellt:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'firma');\">\"@\"</span>"
```

Wenn Sie Aktionslinks über Aktionslinkklassen hinzufügen, darf der Datensatztypname im Link-Code nur Kleinbuchstaben aufweisen.

TIPP: Um den ursprünglichen Namen des Datensatztyps zu ermitteln, für den Sie einen Link hinzufügen möchten, öffnen Sie die Homepage für den Datensatztyp. Die URL im Adressfeld des Browserfensters zeigt den ursprünglichen Namen des Datensatztyps an. Im obigen Beispiel, bei dem der Datensatztyp "Firma" in *Kunde* umbenannt wurde, wird auf der Homepage "Kunde" folgende URL angezeigt:

```
https://Servername/OnDemand/user/FirmaHomePage
```

wobei:

Servername die zum Anmelden bei Oracle CRM On Demand verwendete URL ist

- Wenn Sie einen Aktionslink für den Datensatztyp "Kunde" (ursprünglich der Datensatztyp "Firma") über eine URL hinzufügen, verwenden Sie den Datensatztypnamen *Firma* in der URL, wie im folgenden Beispiel dargestellt:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@"</a>"
```

TIPP: Um die richtige URL für die Detailseite eines Datensatztyps zu ermitteln, öffnen Sie die Detailseite eines beliebigen Datensatzes dieses Datensatztyps. Kopieren Sie im Adressfeld der Titelleiste des Browserfensters den wichtigen Teil der Adresszeichenfolge von *http* bis *Id=*. Im obigen Beispiel, in dem der Datensatztyp "Firma" in "Kunde" umbenannt wurde, wird die URL von der Detailseite eines Kundendatensatzes kopiert.

In einigen Fällen wird der vollständige Datensatztypname an allen Stellen in der URL für eine Detailseite des Datensatztyps verwendet, beispielsweise bei der URL im vorhergehenden Beispiel. In anderen Fällen wird jedoch an bestimmten Stellen in der URL eine abgekürzte Version des Datensatztypnamens verwendet.

Beispiel: Wenn der Datensatztyp, für den Sie den Link hinzufügen, ursprünglich der Verkaufsprojektdatensatz war, lautet die URL folgendermaßen:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@"</a>"
```

In der folgenden Prozedur wird das Einfügen von Aktionslinks mit Aktionslinkklassen beschrieben.

So fügen Sie Aktionslinks mit Aktionslinkklassen hinzu

- 1 Fügen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" die Spalten zum Bericht hinzu.

Sie müssen das Namensfeld (z.B. "Firmenname") und das ID-Feld für den Datensatztyp (z.B. "Firmen-ID") in den Bericht einfügen und das ID-Feld direkt rechts neben das Namensfeld im Berichtlayout setzen.
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Datensatztyp-ID-Spalte.
- 3 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 4 Wählen Sie in der Registerkarte "Spaltenformat" das Kontrollkästchen "Spalte ausblenden", und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte "Name" des Datensatztyps.
- 6 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 7 Gehen Sie in der Registerkarte "Stil" wie folgt vor:
 - a Erweitern Sie den Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen (nur HTML)", indem Sie auf das Pluszeichen (+) klicken.

b Wählen Sie das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte CSS-Klasse verwenden", und geben Sie im Textfeld *ActionLink* ein.

8 Klicken Sie auf die Registerkarte "Datenformat".

9 Gehen Sie in der Registerkarte "Datenformat" wie folgt vor:

a Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standarddatenformat überschreiben".

b Wählen Sie in der Liste "Text behandeln als" die Option "Benutzerdefiniertes Textformat".

c Geben Sie im Feld "Benutzerdefiniertes Textformat" ähnlichen Text wie im folgenden Beispiel nach dem At-Zeichen (@) ein.

In diesem Beispiel wird ein Aktionslink für eine Firma erstellt:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'firma');\">\"@\"</span>\"
```

Um einen Aktionslink für einen der anderen Datensatztypen zu erstellen, bei denen mit Aktionslinkklassen erstellte Aktionslinks unterstützt werden, ersetzen Sie das Wort *firma* im obigen Beispiel durch *verkaufprojekt*, *lead*, *person*, *benutzer* oder *service*. Der Datensatztypname darf nur Kleinbuchstaben enthalten.

HINWEIS: Sie müssen im Link-Code den ursprünglichen Datensatztypnamen verwenden. Wenn der Unternehmensadministrator die Datensatztypen in Oracle CRM On Demand umbenannt hat, müssen Sie den ursprünglichen Namen des Datensatztyps ermitteln, für den Sie die Aktionslinks hinzufügen möchten, und diesen Namen im Link-Code verwenden.

10 Klicken Sie auf "OK".

11 Klicken Sie auf "Analysevorschau", um die Vorschau des Berichts anzuzeigen.

In der folgenden Prozedur wird beschrieben, wie Aktionslinks eingefügt werden. Mit diesen Schritten können Sie Aktionslinks für beliebige Datensätze hinzufügen.

So fügen Sie Aktionslinks hinzu

1 Fügen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" die Spalten, einschließlich der Datensatztyp-ID-Spalte (z.B. Firmen-ID), in den Bericht ein.

HINWEIS: Damit der Aktionslink funktioniert, müssen Sie das Datensatztyp-ID-Feld in den Bericht einfügen.

2 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Datensatztyp-ID-Spalte.

3 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Datenformat".

4 Gehen Sie in der Registerkarte "Datenformat" wie folgt vor:

a Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standarddatenformat überschreiben".

b Wählen Sie in der Liste "Text behandeln als" die Option "Benutzerdefiniertes Textformat".

- c Geben Sie im Feld "Benutzerdefiniertes Textformat" den Code für den Link nach dem At-Zeichen (@) ein, wie im folgenden Beispiel dargestellt:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

wobei:

Servername im Beispiel die URL ersetzt, die Sie zum Anmelden bei Oracle CRM On Demand verwenden.

Im obigen Beispiel gilt die URL für den Verkaufsprojektdatensatz. Verwenden Sie die entsprechende URL für Ihren Oracle CRM On Demand-Server und den Datensatztyp, für den Sie den Link erstellen.

HINWEIS: Sie müssen in der URL den ursprünglichen Datensatztypnamen verwenden. Wenn der Unternehmensadministrator die Datensatztypen in Oracle CRM On Demand umbenannt hat, müssen Sie den ursprünglichen Namen des Datensatztyps ermitteln, für den Sie die Aktionslinks hinzufügen möchten, und diesen Namen in der URL verwenden.

Oracle CRM On Demand Answers ersetzt das letzte At-Zeichen (@) in der Zeichenfolge durch den Wert der Datensatztyp-ID für jeden Datensatz im Bericht. Wenn der Link nicht die Datensatztyp-ID anzeigen soll, ersetzen Sie das letzte At-Zeichen (@) durch den Text, der angezeigt werden soll. Im folgenden Beispiel wird die ID im Aktionslink durch das Wort *Anzeigen* ersetzt:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View</a>"
```

- 5 Klicken Sie auf "OK".
- 6 Klicken Sie auf "Analysevorschau", um die Vorschau des Berichts anzuzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt den Code für einen Link eines Anlagedatensatzes:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail  
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Das folgende Beispiel zeigt den Code für einen Link eines Termindatensatzes:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App  
tDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Das folgende Beispiel zeigt den Code für einen Link eines Aufgabendatensatzes:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo  
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"</a>"
```

Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten

Sie können die Sortierreihenfolge für die Daten in einer Spalte wählen und sicherstellen, dass die Spalten in der von Ihnen gewünschten Reihenfolge angezeigt werden.

Sie können die Sortierreihenfolge für eine oder mehrere Spalten festlegen, die in einer Analyse enthalten sind. Wenn Sie auf die Schaltfläche "Sortieren nach" klicken, wird ein neues Bild angezeigt, um die Sortierreihenfolge anzugeben, die von der ausgewählten Spalte auf die Ergebnisse angewandt wird.





So sortieren Sie eine Analyse auf Grundlage von Spalten

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Sortieren nach" für die Spalte, nach der Sie sortieren möchten.

Die Schaltfläche zeigt nun die Sortierreihenfolge an.

- 2 Klicken Sie so lange auf die Schaltfläche "Sortieren nach", bis die gewünschte Sortierreihenfolge angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Sortierreihenfolgen beschrieben.

Schaltfläche	Beschreibung
	Die ausgewählte Spalte wird nicht zum Sortieren der Ergebnisse verwendet.
	Die Ergebnisse werden in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Dazu werden die Elemente der ausgewählten Spalte verwendet.
	Die Ergebnisse werden in absteigender Reihenfolge sortiert. Dazu werden die Elemente der ausgewählten Spalte verwendet.
	<p>Wenn auf der Schaltfläche "Sortieren nach" eine Zahl angezeigt wird, bedeutet dies, dass die Spalte nicht die primäre Sortierspalte ist, die auf die Ergebnisse angewandt wird. Die Zahl gibt an, wann die Sortierreihenfolge angewandt wird.</p> <p>In diesem Beispiel wird die Spalte als zweite Sortierreihenfolgenspalte verwendet. Der nach oben gerichtete Pfeil gibt an, dass die Ergebnisse in aufsteigender Reihenfolge sortiert werden. Dazu werden die Elemente der ausgewählten Spalte verwendet.</p>

Verwenden von Adressen in Berichten

Bei vielen Berichten ist die Verwendung von Adressfeldern erforderlich. In Oracle CRM On Demand können Sie in Berichten je nach Bedarf Adressen auf zwei verschiedene Arten generieren. Unter "Aktiver Themenbereich" in Oracle CRM On Demand Answers stellt ein Adressordner mit dem Wort "Erweitert" im Namen (beispielsweise "Rechnungsadresse - Erweitert") Berichterstellungsfunktionalität für alle neun Standard-Adressfelder in Oracle CRM On Demand bereit. Details darüber, wie jedes Feld bei einzelnen Ländern dem Adressformat zugeordnet ist, finden Sie unter [Info über Länder- und Adresszuordnung](#) (auf Seite 1451).

Bei aus dem Adressordner "Erweitert" übernommenen Feldern kann in Berichten kein Drilldown durchgeführt werden. Feldbezeichnungen werden unabhängig vom Land für den jeweiligen Datensatz oder dem Standard-Unternehmensland des Oracle CRM On Demand-Benutzers einheitlich angezeigt.

Bei den meisten anderen Adressfeldern unter "Aktiver Themenbereich" in Oracle CRM On Demand Answers (die nicht im Adressordner "Erweitert" enthalten sind) ist in Berichten ein Drilldown möglich. Die angezeigten Felder entsprechen denen, die dem Standard-Unternehmensland des Oracle CRM On Demand-Benutzers zugeordnet sind. Es werden jedoch möglicherweise nicht alle Länder angezeigt, wenn das einem bestimmten Datensatz zugeordnete Land nicht dem Standard-Unternehmensland des Oracle CRM On Demand-Benutzers entspricht.

Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen

Nachdem Sie einen Themenbereich gewählt und einem Bericht Spalten hinzugefügt haben, können Sie Kriterien aus einem oder mehreren Themenbereichen mithilfe von Set-Operationen kombinieren. Durch diese Aktion lassen sich die Ergebnisse aus zwei oder mehr Berichten innerhalb eines einzigen Berichts zusammenfassen.

HINWEIS: Die Anzahl und Datentypen der in jeder Komponente gewählten Spalten müssen übereinstimmen. Die Spalten können von unterschiedlicher Länge sein.

In der folgenden Tabelle sind die Set-Operatoren aufgeführt, und ihre Auswirkungen auf die Ergebnisse werden erläutert.

Set-Operator	Auswirkung auf Ergebnisse
Union	Gibt nur einfach vorhandene Zeilen aus allen Berichten zurück.
Union All	Gibt alle Zeilen aus allen Berichten zurück, einschließlich der doppelt vorhandenen Zeilen.
Intersect	Gibt die Zeilen zurück, die in allen Berichten vorkommen.
Minus	Gibt die Zeilen aus dem ersten Bericht zurück, die nicht in den anderen Berichten vorkommen.

So kombinieren Sie die Ergebnisse aus mehreren Berichten

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" im Bereich "Erweitert" auf das Pluszeichen, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche "Mit ähnlicher Analyse kombinieren".
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Themenbereich" einen Themenbereich, der die Daten enthält, die Sie mit den Spalten in Ihrem Bericht kombinieren möchten.
Der Themenbereich kann mit dem Themenbereich übereinstimmen, aus dem die bestehenden Spalten im Bericht entnommen sind. Sie können jedoch auch einen anderen Themenbereich verwenden.
Die Seite für Set-Operationen wird angezeigt.

- 3 Folgen Sie zum Erstellen des kombinierten Berichts den Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Einstellen", und wählen Sie den Operationstyp aus.
- 5 Wählen Sie aus dem Auswahlbereich die mit dem ersten Bericht zu kombinierenden Spalten aus.
- 6 Legen Sie ggf. die für den aktuellen Themenbereich spezifischen Filter fest.
- 7 Fügen Sie zusätzliche Themenbereiche hinzu, indem Sie im Abschnitt "Set-Operationen" auf "Bearbeiten" klicken und anschließend die Option "Neue Kriterien erstellen" auswählen.
- 8 Bearbeiten Sie Spalteneigenschaften (Spalte formatieren, sortieren) für den kombinierten Bericht, indem Sie im Abschnitt "Set-Operationen" auf "Ergebnisspalten" klicken.

Durch diese Aktion werden die Ergebnisspalten mit den Schaltflächen angezeigt, die Sie zum Bearbeiten des Formats und zum Sortieren verwenden können.

Schritt 2: Erstellen von Layouts

Nachdem Sie die Kriterien definiert haben, sollten Sie das Layout für Ihren Bericht erstellen. In diesem Schritt können Sie Ihrem Layout weitere Ansichten hinzufügen. Diese werden zunächst unten in Ihrem Layout angezeigt. Außerdem können Sie Zwischensummen und Summen zu den Spalten hinzufügen.

In Ansichten werden die Präsentationsfunktionen dazu verwendet, Ergebnisse aussagekräftig und intuitiv darzustellen. Sie können zu den Ergebnissen eine Reihe von Ansichten hinzufügen, wie z.B. Diagramme und Pivot-Tabellen, die Drilldowns zu Detailinformationen, erklärendem Text, einer Liste der Filter, die zum Beschränken der Ergebnisse verwendet wurden u. v. m. ermöglichen.

Wenn Sie einen neuen Bericht ausführen, werden in Oracle CRM On Demand Answers zunächst Ergebnisse in einer Tabelle mit einem voranstehenden Titel angezeigt. Dies erfolgt durch Einfügung einer Titelanzeige, in der der Name des gespeicherten Berichts angezeigt wird, und einer Tabellenansicht, in der die Ergebnisse in einer Basistabelle angezeigt werden, die die Formate, Sortierung sowie andere Optionen übernimmt, die im Schritt "Kriterien definieren" angegeben wurden. Sie können diese vorhandenen Ansichten anpassen oder aus einem Bericht löschen, andere Ansichten hinzufügen sowie Ansichten überall im Arbeitsbereich kombinieren und anordnen.

Indem Sie mehrere Ansichten für die Ergebnisse erstellen, können Sie leichter Trends und Beziehungen zwischen Daten ermitteln. Sie können den Bericht dann mit den Ansichten speichern.

Sie definieren das Layout Ihrer Berichte auf der Seite "Layout erstellen" in Oracle CRM On Demand Answers. Um auf die Seite "Layout erstellen" zuzugreifen, erstellen Sie eine neue Analyse, wie in [Erste Schritte bei der Arbeit in Answers \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) (siehe "[Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) - Erste Schritte" auf Seite 792) beschrieben, oder öffnen Sie eine vorhandene Analyse in Oracle CRM On Demand Answers.

Sie können zu Ihrem Layout alle in der folgenden Tabelle enthaltenen Ansichten hinzufügen.

Layout	Beschreibung
--------	--------------

Layout	Beschreibung
Titel	Verwenden Sie diese Ansicht, um einen Titel und einen Untertitel, einen gespeicherten Namen für die Ergebnisse und ein benutzerdefiniertes Logo hinzuzufügen, um die Ergebnisse zu kennzeichnen. Für ergebnisspezifische Hilfe können Sie ein Hilfesymbol einfügen, das eine Verknüpfung zu einer HTML-Seite oder Website bildet, die weitere Informationen zu dem Bericht oder den Ergebnissen enthält.
Tabelle	Verwenden Sie diese Ansicht, um Daten im Spaltenformat anzuzeigen. Sie können festlegen, dass immer nur eine Seite mit Informationen angezeigt wird. Dies ist besonders nützlich für umfangreichere Ergebnismengen. Außerdem können Sie die Größe der Seite und die Position der Navigationsschaltflächen festlegen. Tabellen werden in einer Vielzahl von Formaten unterstützt und können Grafiken, Links usw. enthalten, für die benutzerdefinierte Formatierungen verwendet werden. Mithilfe der Tabellenansicht können Benutzer auch die Formatierung der Tabellenüberschriften ändern.
Diagramm	Verwenden Sie diese Ansicht, um mittels Drag-&-Drop Spalten zu einem Layoutdiagramm hinzuzufügen. Sie haben die vollständige Kontrolle über den Titel, die Position der Legende, die Achsenbeschriftungen und die Datenbezeichnungen. Sie können die Größe und die Skala des Diagramms bestimmen und die Farben über ein Style Sheet steuern. Außerdem können Sie einen Drilldown in die Ergebnisse durchführen. Unterstützte Diagrammtypen sind Balkendiagramme, Säulendiagramme, Liniendiagramme, Flächendiagramme, Kreisdiagramme, Punktdiagramme, Blasendiagramme und benutzerdefinierte Untertypen, wie z.B. 2D, 3D, absolut, gruppiert, gestapelt, kombiniert und benutzerdefiniert.
Pivot-Tabelle	Verwenden Sie diese Ansicht, wenn Sie Zeilen-, Spalten- und Abschnittsüberschriften vertauschen möchten, um eine andere Sichtweise zu erhalten. Sie können Überschriften mittels Drag-&-Drop zu Pivot-Ergebnissen bewegen, eine Vorschau anzeigen und die Einstellungen übernehmen. Benutzer können in Pivot-Tabellen navigieren und die Drilldown-Funktionalität nutzen. Außerdem können sie komplexe Pivot-Tabellen erstellen, die kumulative und bezugslose Summen neben den Pivot-Daten anzeigen, wodurch flexible Analysen ermöglicht werden. Um interaktive Ergebnismengen zu erhalten, können Elemente auf Seiten platziert werden, sodass Benutzer die Möglichkeit erhalten, Elemente auszuwählen. Wie auch bei der Tabellenansicht können Elemente mithilfe benutzerdefinierter Formatierungen formatiert werden.
Messwertanzeiger	Verwenden Sie die Messwertansicht, um Ergebnisse als Messwertanzeiger, wie Messuhren, Balkenanzeiger und Scheibendiagramme, anzuzeigen.
Aktive Filter	Verwenden Sie diese Ansicht zum Anzeigen der Filter, die auf einen Bericht angewandt werden.
Statischer Text	Verwenden Sie diese Ansicht, um statischen Text in die Ergebnisse zu übernehmen. Mittels HTML-Code können Sie Banner, Ticker, ActiveX-Steuerelemente, Java-Applets, Links, Anweisungen, Beschreibungen, Grafiken usw. zu den Ergebnissen hinzufügen.

Layout	Beschreibung
Legende	über die Ansicht "Legende" können Sie die Bedeutung spezieller Formatierungen in Ergebnissen dokumentieren, z.B. die Bedeutung benutzerdefinierter Farben bei Messwerten.
Spaltenauswahl	Verwenden Sie die Möglichkeiten zur Spaltenauswahl, damit Benutzer dynamisch ändern können, welche Spalten in der Analyse angezeigt werden. So haben Benutzer die Möglichkeit, Daten in verschiedenen Dimensionen zu analysieren und die Inhalte der Ergebnisse dynamisch zu verändern.
Ansichtenauswahl	Verwenden Sie zur Auswahl einer bestimmten Ansicht der Ergebnisse aus den gespeicherten Ansichten die Ansicht "Ansichtenauswahl". Wenn die Ansichtenauswahl auf einem Dashboard platziert wurde, wird sie als Dropdown-Liste angezeigt, in der Benutzer eine Auswahl treffen können.
Trichterdiagramm	Verwenden Sie diese Ansicht, um ein dreidimensionales Diagramm anzuzeigen, das Zielwerte und tatsächliche Werte mittels Umfang, Niveau und Farbe darstellt. Diese Ansicht ist besonders nützlich für die Darstellung von Zielwerten, die im Lauf der Zeit abnehmen, z.B. eine so genannte "Vertriebs-Pipeline".
Erklärung	Verwenden Sie diese Ansicht, um die Ergebnisse in Textform anzuzeigen. Sie können einen Satz mit Platzhaltern für jede Ergebnisspalte eingeben und festlegen, wie Zeilen getrennt werden sollen. Sie können benutzerdefinierten HTML-Code oder JavaScript einfügen, um festzulegen, wie die Daten angezeigt werden sollen.
Lauftext	Verwenden Sie diese Ansicht, um die Ergebnisse eines Berichts als Ticker oder Marquee anzuzeigen, ähnlich wie die Börsenkurse, die auf vielen Finanzwebsites im Internet von Seitenrand zu Seitenrand laufen. Diese Ansicht ist besonders nützlich, um auf Ergebnisse aufmerksam zu machen, sowie für brandaktuelle Informationen. Sie können selbst festlegen, welche Informationen angezeigt werden und wie diese über die Seite laufen sollen. Diese Ansicht unterstützt eine Vielzahl an Formaten und kann Grafiken, Links usw. enthalten, für die benutzerdefinierte Formatierungen verwendet werden.
Keine Ergebnisse	Verwenden Sie diese Ansicht, um eine Erläuterung einzufügen, falls durch den Bericht keine Ergebnisse zurückgegeben werden.

Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anweisungen zur Durchführung der folgenden Punkte anzuzeigen:

- [Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen](#) (auf Seite 968)
- [Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen](#) (auf Seite 969)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen](#) (auf Seite 971)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellen](#) (auf Seite 986)
- [Verwenden der Messwertansicht zum Anzeigen von Ergebnissen als Messwertanzeiger](#) (auf Seite 997)
- [Anzeigen von Filtern für Ergebnisse](#) (auf Seite 1003)
- [Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen](#) (auf Seite 1004)

- [Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende"](#) (auf Seite 1007)
- [Ändern von Spalten in Berichten durch Benutzer zulassen](#) (siehe "[Zulassen der Änderung von Spalten in Berichten durch Benutzer](#)" auf Seite 1008)
- [Zulassen der Auswahl einer bestimmten Ansicht durch Benutzer über die Ansicht "Ansichtenauswahl"](#) (siehe "[Möglichkeit für Benutzer, mit der Ansicht "Ansichtenauswahl" eine bestimmte Ansicht auszuwählen](#)" auf Seite 1009)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Trichterdiagrammen](#) (auf Seite 1010)
- [Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen](#) (auf Seite 1012)
- [Anzeigen von Ergebnissen als Ticker](#) (auf Seite 1015)
- [Senden eines Hinweises an Benutzer bei fehlenden Daten](#) (auf Seite 1019)

Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen

Verwenden Sie die Titelsicht, um einen Titel, einen Untertitel, ein Logo, einen Link zu einer benutzerdefinierten Online-Hilfeseite oder Zeitstempel zu den Ergebnissen hinzuzufügen. Titel und Untertitel können formatiert werden.

Eine Titelsicht wird als erste Ansicht immer zu den Ergebnissen hinzugefügt.

So arbeiten Sie mit der Titelsicht

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Titelsicht hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann die Option "Titel" aus der Dropdown-Liste.
 - Um eine vorhandene Titelsicht zu bearbeiten, suchen Sie nach der Titelsicht, und klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".
- 2 Geben Sie in das Textfeld "Titel" den Text ein, der als Titel angezeigt werden soll.

Wenn Sie keinen Titel angeben, wird der Name des gespeicherten Berichts als Titel verwendet. Bei nicht gespeicherten Berichten ist das Textfeld "Titel" leer.
- 3 Wenn Sie vermeiden möchten, dass der gespeicherte Name eines Berichts angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Gespeicherten Namen anzeigen".

Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der gespeicherte Name unterhalb des Texts (falls vorhanden) im Textfeld "Titel" angezeigt.
- 4 (Optional) Wenn Sie ein Logo oder eine andere Grafik einfügen möchten, geben Sie den entsprechenden Pfad in das Textfeld "Logo" ein.

Das Bild wird links neben dem Titeltext angezeigt. Sie sollten ein Bild bzw. eine Grafik wählen, auf die alle Benutzer zugreifen können, die diesen Bericht anzeigen müssen.

- 5 (Optional) Geben Sie in das Textfeld "Untertitel" den Text ein, der als Untertitel angezeigt werden soll. Der Text für den Untertitel wird in einer neuen Zeile unter dem eigentlichen Titel angezeigt.
- 6 Wenn Sie weitere Formatierungen an Titel oder Untertitel vornehmen möchten, gehen Sie wie folgt vor:
 - a Klicken Sie rechts in den Dialogfeldern "Titel" und "Untertitel" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
 - b Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle und Rahmen, und klicken Sie anschließend auf "OK".

HINWEIS: Wenn Sie einen neuen Titel eingeben, ersetzt dieser den ursprünglichen Titel oder Untertitel.
- 7 Wenn Sie das Datum oder die Uhrzeit der Ausführung des Berichts anzeigen möchten, wählen Sie eine der folgenden Optionen für Zeitstempel aus der Dropdown-Liste für Anfangszeiten aus.
- 8 Wenn Sie einen Link zu einer benutzerdefinierten Hilfeseite oder sonstigen Informationen zu diesem Bericht zur Verfügung stellen möchten, geben Sie die entsprechende URL in das Textfeld "Hilfe-URL" ein. Sie sollten eine URL wählen, auf die alle Benutzer zugreifen können, die diesen Bericht anzeigen müssen.
- 9 Wenn Sie fertig sind, speichern Sie den Bericht mit der Titelan sicht.

Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen

Verwenden Sie die Tabellenansicht, um die Ergebnisse in einer Standardtabelle anzuzeigen. Benutzer können in den Ergebnissen navigieren und Drilldowns durchführen. Sie können Gesamtsummen und Spaltensummen hinzufügen, benutzerdefinierte Tabellen- und Spaltenüberschriften angeben und die Formel oder Summenregel für eine Spalte ändern. Außerdem können Sie die Spalteneigenschaften bearbeiten, um die Darstellung und das Layout von Spalten und deren Inhalten festzulegen, sowie Formatierungen festlegen, die nur dann auf die Inhalte der Spalte angewandt werden sollen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Sie können auch Navigationsschaltflächen sowie die Anzahl der Zeilen pro Seite festlegen, Spalten- und Tabellenüberschriften anzeigen, grüne Unterlegung verwenden und die Spaltensortierung aktivieren. Bei Auswahl der Spaltensortierung werden die Spaltenüberschriften der Spalten, die sortiert werden können, leicht visuell hervorgehoben.

Eine Titelan sicht wird als zweite Ansicht immer zu den Ergebnissen hinzugefügt.

Die Gesamtsumme von Spalten, die mithilfe der Summenregel "Durchschnitt" ermittelt wird, ist in der Tabellenansicht anders als in der Pivot-Tabellenansicht. In der Tabellenansicht wird die Gesamtsumme für eine Spalte, die mithilfe der Summenregel "Durchschnitt" ermittelt wird, über die Datenbank berechnet (als Summe, die durch eine Anzahl geteilt wird). In der Pivot-Tabellenansicht ist die Gesamtsumme der Durchschnittswert der Zeilen in der Ergebnismenge.

HINWEIS: In der Tabellenansicht vorgenommene Spaltenänderungen (beispielsweise Spaltenformat, Spaltenreihenfolge, Sortierung, Formeln usw.) können auf der Seite "Kriterien definieren" in der Tabellenansicht angezeigt werden.

So arbeiten Sie mit der Tabellenansicht

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Tabellenansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann die Option "Tabelle" aus der Dropdown-Liste.
 - Um eine vorhandene Tabellenansicht zu bearbeiten, suchen Sie die Tabelle, und klicken Sie dann für die gewünschte Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste rechts neben "Anzeige" die Option "Kopfzeilen-Symbolleisten mit Ergebnissen", um die Schaltflächen anzuzeigen, mit der jede Spalte einzeln bearbeitet werden kann.
- 3 Um die Sortierreihenfolge für eine oder mehrere Spalten des Berichts anzugeben, klicken Sie für eine Spalte auf die Schaltfläche für Sortierung.

Sie können Ergebnisse nach mehr als einer Spalte sortieren. Wenn Sie mehr als eine Spalte auswählen, wird die Reihenfolge auf der Schaltfläche für Sortierung angezeigt. Weitere Informationen zum Sortieren finden Sie unter [Sortieren und ändern der Reihenfolge von Spalten](#) (auf Seite 962).

- 4 Gehen Sie wie folgt vor, um Summen anzugeben:
 - Klicken Sie oben auf die Schaltfläche "Gesamtsumme", um eine Gesamtsumme hinzuzufügen und stellen Sie sicher, dass die Option "Berichtsbasierte Summe" ausgewählt ist. (Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche "Gesamtsumme", um das Menü mit dieser Option anzuzeigen.)
 - Um Summen für eine einzelne Spalte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche für die Bildung von Summen für diese Spalte, und stellen Sie sicher, dass die Option "Berichtsbasierte Summe" gewählt ist (klicken Sie für die entsprechende Spalte erneut auf die Schaltfläche für die Bildung von Summen, damit das Menü mit dieser Option angezeigt wird).

HINWEIS: Die Schaltfläche für die Bildung von Summen steht nur für Spalten zur Verfügung, für die *Summen gebildet werden können*. Normalerweise ist dies eine Spalte mit mehrfach auftretenden Werten, die zu einer Summe zusammengefasst werden. Wenn die Option "Berichtsbasierte Summe" nicht gewählt ist, berechnet das System die Gesamtsumme auf Basis der gesamten Ergebnismenge, bevor Filter auf die Maße angewendet werden.

- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Formel bearbeiten, um benutzerdefinierte Überschriften hinzuzufügen oder die Formel für eine Spalte zu bearbeiten.

Das Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" wird angezeigt. Hier stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- Um benutzerdefinierte Überschriften festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte Überschriften", und geben Sie an der entsprechenden Stelle einen neuen Überschriftentext ein.
- Um die Formel für eine Spalte zu bearbeiten, geben Sie diese in das Textfeld "Spaltenformel" ein.
- Um die Summenregel für eine Spalte zu ändern, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste für die Summenregel aus.
- Um mehrere Werte oder Wertbereiche aus einer gegebenen Spalte in Bins zu kombinieren, klicken Sie auf die Registerkarte "Bin". Fügen Sie die Bins anschließend hinzu und benennen Sie sie.

Alle unterschiedlichen Werte, aus denen sich das Bin in der Ergebnismenge zusammensetzt, werden durch den Bin-Namen ersetzt. Gruppierungen werden entsprechend durchgeführt.

- 6 Um die Eigenschaften einer Spalte zu bearbeiten oder eine Formatierung festzulegen, die angewandt werden soll, wenn die Inhalte der Spalte bestimmte Bedingungen erfüllen, klicken Sie auf die Schaltfläche für die Spalteneigenschaften.

Das Dialogfeld "Spaltenformat bearbeiten" wird angezeigt. Hier stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- Weitere Informationen über das Formatieren von Spalten und zum Hinzufügen bedingter Formatierungen finden Sie unter [Bearbeiten von Spalteneigenschaften](#) (auf Seite 945).

- 7 Wenn Sie fertig sind, speichern Sie den Bericht mit der Tabellenansicht.

So legen Sie die Navigationsschaltflächen sowie die Anzahl der Zeilen pro Seite fest, zeigen Sie Spalten- und Tabellenüberschriften an, verwenden Sie grüne Unterlegung und aktivieren Sie die Spaltensortierung

- 1 Klicken Sie in der Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Eigenschaften der Tabellenansicht bearbeiten" am oberen Rand des Arbeitsbereichs.
- 2 Treffen Sie eine Auswahl zu den verschiedenen Optionen.

Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen

Verwenden Sie die Diagrammansicht, um Spalten in einem Diagramm anzuordnen und den Titel, die Position der Legende, die Achsenbeschriftungen, Datenbezeichnungen, Größe und Skala anzupassen. Sie können den Diagrammtyp, wie z.B. Liniendiagramm oder Balkendiagramm, den Untertyp, wie z.B. zweidimensional, sowie den Stil für die Spalten, wie z.B. die Form und das Füllmuster, wählen. Außerdem können Sie Rahmen, Farben und sonstige Diagrammeigenschaften festlegen. Benutzer können in der Diagrammansicht einen Drilldown zu den Ergebnissen durchführen.

Zu den Diagrammen gehören Flächen-, Balken-, Blasen- und Liniendiagramme und andere Arten. Zu den Untertypen gehören 2D, 3D, gruppiert, gestapelt, kombiniert und benutzerdefiniert.

In diesem Thema erhalten Sie weitere Informationen zum Arbeiten mit Diagrammen. Es enthält folgende Informationen:

- Diagramme für Oracle CRM On Demand Answers
- Diagrammansichtsschaltflächen in Oracle CRM On Demand Answers
- Grundlegende Diagrammkomponenten

Außerdem enthält dieses Thema Anweisungen zum Durchführen der folgenden Aufgaben:

- Hinzufügen oder Ändern von Diagrammansichten
- Angeben allgemeiner Eigenschaften für eine Diagrammansicht
- Steuern der Anzeige von Rasterlinien in Diagrammansichten

- Festlegen der Position der Legende in einer Diagrammansicht
- Einstellen der Hintergrund-, Text- und Rahmenfarben in Diagrammansichten
- Wählen der zur Anzeige als Achsen verwendeten Spalten in Diagrammansichten
- Festlegen der Achsenskalierungsoptionen in Diagrammansichten
- Bearbeiten der Skalenmarkierungen in Diagrammansichten
- Erstellen von Skalenmarkierungen für Linien
- Erstellen von Skalenmarkierungen für Bereiche
- Angeben erweiterter Einstellungen für Bereichs- und Linienwerte
- Festlegen von Achsentiteln und -beschriftungen in Diagrammansichten
- Festlegen von Achsenbeschriftungen in Diagrammansichten
- Festlegen des Verhaltens, wenn ein Benutzer auf ein Diagramm klickt
- Formatieren der Darstellung einer Diagrammreihe
- Wählen von Optionen für Datenbezeichnungen in Kreisdiagrammen

HINWEIS: Oracle CRM On Demand Answers verwendet eine Diagramm-Engine eines Drittanbieters. Die Art des Diagramms, seine Größe und die Zahl der dargestellten Elemente kann sich darauf auswirken, ob Achsen oder Legenden angezeigt werden. Ob Achsen oder Legenden angezeigt werden, ist durch den auf der Webbrowser-Seite verfügbaren Platz begrenzt. In einigen Fällen können Sie Achsen und Legenden im Diagramm anzeigen, indem Sie die Breite und Höhe entsprechend ändern.

Diagramme für Oracle CRM On Demand Answers

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Diagramme, die über die Dropdown-Liste "Diagramm" zur Verfügung stehen sowie eine Beschreibung. Nicht alle Diagramme sind für alle Arten von Daten geeignet. Das Standarddiagramm ist ein vertikales Balkendiagramm.

Diagrammtyp	Beschreibung
Bereich	<p>Ein Flächendiagramm ähnelt einem Liniendiagramm, die Bereiche zwischen den Linien sind jedoch gefüllt. Flächendiagramme zeigen den Prozentanteil vom Ganzen, den jede Variable umfasst.</p> <p>Mithilfe von Flächendiagrammen können Änderungen an kumulativen Werten oder Prozentzahlen im zeitlichen Verlauf dargestellt werden. Sie können beispielsweise bestimmte Messwerte vergleichen, wie z.B. Ergebnisse, und Gruppentrends anzeigen.</p>
Horizontalbalken	<p>Verwenden Sie ein horizontales Balkendiagramm, um Fakten mithilfe horizontaler Balken zu vergleichen.</p> <p>Horizontale Balkendiagramme sind besonders nützlich für das Überprüfen ähnlicher Elemente auf Unterschiede. Sie können z.B. Verkaufszahlen konkurrierender Produkte, Verkaufszahlen gleicher Produkte in verschiedenen Zeiträumen oder Verkaufszahlen gleicher Produkte in verschiedenen Märkten vergleichen.</p>

Diagrammtyp	Beschreibung
Blase	<p>Ein Blasendiagramm ist eine Variation eines Punktdiagramms, in dem Datenelemente als Kreise (Blasen) dargestellt werden. Drei Variablen werden dabei in zwei Dimensionen angezeigt. Ein Wert wird durch den Kreis auf der X-Achse dargestellt. Ein weiterer Wert wird durch den Kreis auf der Y-Achse dargestellt. Der dritte Wert wird durch die relative Größe des Kreises dargestellt.</p> <p>Blasendiagramme sind besonders nützlich für die Darstellung von Daten mithilfe von drei Variablen sowie zum Anzeigen von Finanzdaten aus einem bestimmten Zeitraum.</p> <p>TIPP: Bilden Sie zum Erstellen eines Blasendiagramms einen Wert auf der X-Achse, einen weiteren Wert auf der Y-Achse und einen dritten Wert auf der Radiusachse des Blasendiagramms ab. Diese drei Werte werden zur Auswahl auf der Niveau-Achse abgebildet.</p>
Vertikalbalken	<p>In einem vertikalen Balkendiagramm werden Werte mithilfe von vertikalen Balken verglichen.</p> <p>Vertikale Balkendiagramme sind besonders nützlich für das Vergleichen von Unterschieden zwischen ähnlichen Elementen.</p>
Linie	<p>Ein Liniendiagramm kann zur Darstellung mehrerer Werte verwendet werden.</p> <p>Liniendiagramme sind besonders nützlich für die Darstellung von Mustern und Trends.</p>
Linien-Balken-Kombination	<p>Ein kombiniertes Linien-Balkendiagramm stellt zwei Datenmengen mit verschiedenen Bereichen dar. Die Daten werden als Balken bzw. als über die Balken gelegte Linien angezeigt.</p> <p>Kombinierte Linien-Balkendiagramme sind besonders nützlich für die Darstellung von Trendbeziehungen zwischen Datenmengen.</p> <p>TIPP: Sie können eine beliebige Mischung aus Balken und Säulen verwenden, es müssen jedoch beide Elemente vorhanden sein. Sie können auch alle Spalten als Linien darstellen. Wenn Sie jedoch lediglich Balken verwenden möchten, verwenden Sie ein reines Balkendiagramm. (Wenn nur für diesen Diagrammtyp Balken gewählt werden, werden einige der gewählten Spalten möglicherweise als Linien angezeigt.)</p>
Pareto	<p>Ein Pareto-Diagramm ist eine Art Balken- und Liniendiagramm, in dem Kriterien in absteigender Reihenfolge dargestellt werden. Bei diesem Diagrammtyp stellt die Linie eine kumulative Summe von Prozentzahlen dar.</p> <p>Pareto-Diagramme sind besonders nützlich zum Kennzeichnen wichtiger Elemente, wie z.B. bester und schlechtester Wert oder höchster und niedrigster Wert.</p>

Diagrammtyp	Beschreibung
Kreis	<p>In einem Kreisdiagramm werden Datenmengen als Prozentanteile eines Ganzen dargestellt.</p> <p>Kreisdiagramme sind besonders nützlich für das Vergleichen von Teilen eines Ganzen, wie z.B. Umsätze pro Region oder Bezirk.</p>
Netz	<p>In einem Netzdiagramm werden dieselben Informationen wie in einem Balkendiagramm dargestellt. Die Balken sind jedoch zentriert um die Mitte des Diagramms angeordnet. Für jedes Datenelement gibt es eine eigene Werteachse.</p> <p>Netzdiagramme sind besonders nützlich für die Untersuchung der Überschneidung und Aufteilung von Daten.</p>
Punkt	<p>In einem Punktdiagramm werden die X- und Y-Werte als eigenständige Punkte angezeigt, die in einem X-Y-Gitter verteilt sind. Es gibt Datenpunkte basierend auf zwei unabhängigen Variablen wieder. Mit einem Punktdiagramm können Sie eine große Anzahl an Datenpunkten darstellen und Ansammlungen von Datenpunkten feststellen.</p> <p>Punktdiagramme sind besonders nützlich für das Ermitteln von Beziehungen und Trends in großen Datenmengen.</p> <p>TIPP: Bilden Sie zum Erstellen eines Punktdiagramms einen Wert auf der X-Achse und einen anderen auf der Y-Achse ab. Diese Werte werden zur Auswahl auf der Niveau-Achse abgebildet.</p>
Schritt	Ein Schrittdiagramm ähnelt einem Liniendiagramm. Es kann auch zur Darstellung mehrerer Werte verwendet werden.

Je nachdem, welchen Diagrammtyp Sie wählen, stehen Ihnen über die Dropdown-Liste "Typ" verschiedene Untertypen zur Verfügung. Für bestimmte Diagrammtypen, wie z.B. Blasen- oder Netzdiagramme, stehen keine Untertypen zur Verfügung. Standardmäßig ist bei den Untertypen die Option "3D" ausgewählt, sofern verfügbar. Je nach gewähltem Diagrammtyp stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- Flächendiagramme: 3D und 2D
- Balkendiagramme: 3D, 2D, 3D-Stapel und 2D-Stapel
- Liniendiagramme: 3D und 2D
- Pareto-Diagramme: 3D und 2D
- Kreisdiagramme: 3D und 2D
- Punktdiagramme: Punkte und Punkte mit Linien
- Schrittdiagramme: 3D und 2D

Je nachdem, welchen Diagrammtyp Sie wählen, stehen Ihnen über die Dropdown-Liste "Stil" verschiedene Stile zur Verfügung. Stile stehen nicht für alle Diagrammtypen zur Verfügung. Standardmäßig ist als Stil "Vollflächig" ausgewählt, sofern verfügbar. Je nach gewähltem Diagrammtyp stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- Flächendiagramme: "Vollflächig" und "Musterfüllung"
- Balkendiagramme: Rechteck, Zylinder, Farbverlauf, Dreieck, Diamant, Musterfüllung

- Liniendiagramme: Rechteck, Zylinder, Farbverlauf, Dreieck, Diamant, Musterfüllung
- Pareto-Diagramme: Rechteck, Zylinder, Farbverlauf, Dreieck, Diamant, Musterfüllung
- Kreisdiagramme: "Vollflächig" und "Musterfüllung"

Diagrammansichtsschaltflächen in Oracle CRM On Demand Answers

Die Schaltflächen am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" ermöglichen den Zugriff auf verschiedene Diagrammeinstellungen. In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächen und Einstellungen für die Diagrammansichten beschrieben.

Schaltfläche für Diagrammansicht	Beschreibung
	Allgemeine Diagrammeigenschaften. Legt allgemeine Eigenschaften für das Diagramm fest, wie z.B. den Titel, die Position der Datenbezeichnungen und die Größe des Diagramms.
	Achsentitel und -beschriftungen. Steuert die Anzeige der Achsentitel und Datenbeschriftungen am unteren und am linken Rand des Diagramms.
	Achsenskalierung. Legt die Eigenschaften für die Achsenskalierung, die Anzahl der Markierungen und die Art der Skala fest.
	Zusätzliche Diagrammoptionen. Steuert die zusätzlichen Diagrammoptionen, wie z.B.: <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Anzeige von Rasterlinien auf dem Diagramm ■ Die Position der Legende und Optionen zum Ändern der Größe der Legende ■ Hintergrund, Text- und Rahmenfarbe ■ Die Interaktion mit dem Diagramm, wenn Benutzer darauf klicken, d.h. Drilldown zu Daten auf einem niedrigeren Niveau oder automatisches Navigieren zu einem zugehörigen gespeicherten Bericht oder einer Website
	Formatdiagrammdaten. Bietet Ihnen die Möglichkeit, die Darstellung einer Diagrammreihe zu formatieren, z.B. Farbe, Linienbreite und Liniensymbole.
	Erweiterte Eigenschaften. Bietet Ihnen die Möglichkeit, Optionen für Datenbezeichnungen in Kreisdiagrammen auszuwählen.

Grundlegende Diagrammkomponenten

Sie können die grundlegenden Komponenten für ein Diagramm definieren. In der folgenden Tabelle werden die Komponenten beschrieben, die Sie anpassen können.

HINWEIS: Einige Komponenten sind nur für bestimmte Diagrammtypen verfügbar. Ein Kreisdiagramm enthält beispielsweise keine Achsen. Die Art des gewählten Diagramms bestimmt, welche Komponenten verfügbar sind.

Diagrammkomponente	Beschreibung
Maßbezeichnungen	Legt die Position und die Formatierung der Spaltenüberschrift für die Daten im Bereich "Maße" fest. Zudem bietet es Summenbildungs- und Sortierfunktionen. Sofern nur eine Maßangabe vorhanden ist, können Sie dieses Element ausschließen.
Legende	Erläutern Sie das Diagramm über die Legende. Sie können eine Position für die Legende angeben und festlegen, ob diese abgekürzt werden kann.
Achsen	Die horizontalen und vertikalen Linien, die die Skala des Diagramms bilden. Sie können die horizontalen und vertikalen Achsen für das Diagramm festlegen.
Rasterlinien	Eine Matrix horizontaler und vertikaler Linien, mit der jeder Punkt in einem Diagramm mit den Achsen verknüpft werden kann. Sie können die Farben für Rasterlinien angeben.
Skalenmarkierungen	Legt die Skala des Diagramms fest. Sie können Eigenschaften wie Position, Größe, Farbe, Linienbreite und Bereich angeben.
Drill	Zeigt weitere Details an. Sie können angeben, ob und wie ein Benutzer einen Drilldown durchführen kann, um auf weitere Details zu den im Diagramm angezeigten Informationen zuzugreifen.
Titel	Gibt einen Titel zur Beschreibung des Diagramms an.
Achsentitel, Bezeichnungen und Höchstwert	Gibt an, ob und wie Titel und Skalabezeichnungen auf den Achsen Ihres Diagramms angezeigt werden sollen.
Diagrammreihe	Formatiert die Darstellung einer Diagrammreihe anhand Farben, Linienbreite und Liniensymbolen. Sie können auch eine regelbasierte Formatierung anwenden, indem Sie z.B. eine bestimmte Farbe anwenden, wenn die Position einer Reihe einem bestimmten Wert entspricht.
Markierungen	Unterteilt die Skalenmarkierungen auf einer Achse, um sie detaillierter zu gestalten.
Datenbezeichnungen	Zeigt den numerischen Wert der Daten an, wenn Sie den Mauszeiger über das Diagramm führen.

Hinzufügen oder Ändern von Diagrammansichten

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der grundlegenden Schritte zum Hinzufügen oder Ändern einer Diagrammansicht.

HINWEIS: Wenn Sie ein Diagramm wählen, das mit den Ergebnissen nicht kompatibel ist, werden keine Ergebnisse angezeigt.

So fügen Sie eine Diagrammansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Diagrammansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Diagramm".
 - Um eine vorhandene Diagrammansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Diagrammansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2 Treffen Sie eine Auswahl für den Diagrammtyp, den Untertyp und den Stil.

Ihre Auswahl im Feld "Diagramm", z.B. "Kreis" oder "Linie", legt fest, welche Auswahl für Typ und Stil verfügbar ist. Für einige Diagrammtypen ist nur ein Standarduntertyp oder -stil verfügbar.

Die Darstellung der Diagrammansicht passt sich den Optionen an, die Sie aus den Dropdown-Listen wählen.

TIPP: Sie können dem Diagramm Spalten hinzufügen, während Sie sich auf der Seite "Diagrammansicht" befinden, indem Sie im aktiven Themenbereich auf den Namen des Feldes für jede Spalte klicken. Alternativ können Sie zur Seite "Kriterien definieren" navigieren, um zusätzliche Spalten hinzuzufügen. Alle Spalten, die Sie auf der Seite "Diagrammansicht" hinzufügen, werden dem Bericht hinzugefügt. Sie können Spalten auf der Seite "Kriterien definieren" und auch in anderen Ansichten sowie auf der Seite "Diagrammansicht" anzeigen. Um eine Spalte aus dem Diagramm zu löschen, müssen Sie zur Seite "Kriterien definieren" navigieren und auf die Schaltfläche "Spalte entfernen" für die Spalte klicken.

- 3 Verwenden Sie die Schaltflächen am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht", um auf zusätzliche Diagrammeinstellungen zuzugreifen.
- 4 Klicken Sie auf "Neu zeichnen", um die Auswirkungen Ihrer Änderungen sichtbar zu machen. Sie können jederzeit auf "Neu zeichnen" klicken, um die Diagrammansicht zu aktualisieren.
- 5 Um die Änderungen zu verwerfen und wieder von vorn zu beginnen, klicken Sie auf "Auf Standardwerte zurücksetzen".
- 6 Verwenden Sie die vertikalen und horizontalen Bildlaufleisten, um die Größe des Diagramms zu ändern.
- 7 Speichern Sie den Bericht.

Festlegen allgemeiner Diagrammeigenschaften in Diagrammansichten

Sie können allgemeine Eigenschaften für das Diagramm festlegen, z.B. den Titel und die Darstellung der Datenbezeichnungen.

Datenbezeichnungen sind für die ausgewählten 2D-Diagrammtypen standardmäßig aktiviert.

In der Standardeinstellung für die Diagrammgröße werden alle Elemente des vorhandenen Diagramms, einschließlich Höhe und Breite, an den verfügbaren Platz angepasst. Höhe und Breite des Diagramms werden bei einer Änderung der Diagrammgröße proportional angepasst. Die Größe der Diagrammelemente wird automatisch angepasst. Die neue Größe hängt von dem im Diagramm verfügbaren Platz ab. Sie können im

Dialogfeld "Allgemeine Diagrammeigenschaften" eine feste Größe für das Diagramm angeben. Die feste Größe überschreibt das Standardverhalten.

HINWEIS: Das Diagramm wird bei stark anwachsender Zahl der Elemente im Diagramm entsprechend erweitert.

Angenommen, Sie erstellen einen Bericht zum Anzeigen der Verkaufszahlen dreier Produkte und erstellen ein Diagramm der Ergebnisse, in dem die Produktverkaufszahlen in drei Spalten angezeigt werden, wobei das Diagramm ungefähr 25 Prozent der Seite einnimmt. Wenn der Bericht später ausgeführt wird und sechs Produkte ausgegeben werden, wird das Diagramm auf das Doppelte der ursprünglichen Größe, also auf ca. 50 Prozent der Seite erweitert, sodass die Breite der einzelnen Spalten im Diagramm gleich bleibt.

Die Größe der Diagrammelemente wird so geändert, dass sie in das Diagramm passen. Im angeführten Beispiel nimmt das Diagramm weiterhin ca. 25 Prozent der Seite ein, und die Größe der Spalten wird an den verfügbaren Platz angepasst.

So geben Sie allgemeine Eigenschaften für eine Diagrammansicht an

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Allgemeine Diagrammeigenschaften" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Allgemeine Diagrammeigenschaften" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

Steuern der Anzeige von Rasterlinien in Diagrammansichten

Sie können einstellen, ob im Diagramm Rasterlinien angezeigt werden, und entsprechende Farben für sie festlegen.

So steuern Sie die Anzeige von Rasterlinien in einer Diagrammansicht

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" zu öffnen:



- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" auf die Registerkarte "Rasterlinien", treffen Sie eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
Die Diagrammansicht wird aktualisiert.

Festlegen der Position der Legende in der Diagrammansicht

Sie können die Position der Legende angeben und die Optionen zum Ändern der Größe der Legende festlegen.

So legen Sie die Position der Legende in einer Diagrammansicht fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" zu öffnen:



- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" auf die Registerkarte "Legenden", treffen Sie eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

Einstellen der Hintergrund-, Text- und Rahmenfarben in der Diagrammansicht

Sie können die Farben für Hintergrund, Text und Rahmen im Diagramm festlegen.

So legen Sie Hintergrund-, Text- und Rahmenfarben in einer Diagrammansicht fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" zu öffnen:










- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" auf die Registerkarte "Rahmen & Farben", treffen Sie eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Die Diagrammansicht wird aktualisiert.

Wählen der zur Anzeige als Achsen verwendeten Spalten in der Diagrammansicht

Sie können festlegen, welche Spalten im Diagramm angezeigt werden und welche Achsen diese Spalten darstellen. Oracle CRM On Demand Answers zeigt eine Matrix der entsprechenden Optionen an. Am linken Rand der Matrix werden die Spalten aufgeführt, und am oberen Rand werden die Achsentypen aufgeführt, die für den verwendeten Diagrammtyp verfügbar sind. Sie können auch angeben, ob Messgrößenbezeichnungen für Faktendaten angezeigt werden, die auf einer Achse geplottet werden.

Die verfügbaren Achsen ändern sich abhängig von der Art des Diagramms, das in der Dropdown-Liste "Diagramm" gewählt wurde. Die in der Diagrammansicht verwendeten Schaltflächen für Diagrammachsen werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Diagrammachsens schaltfläche	Achse
	Legt die gewählte Spalte als Ebenenachse fest, die für Punkt- und Blasendiagramme verwendet wird.
	Legt die gewählte Spalte als horizontale Achse fest.
	Legt die gewählte Spalte als vertikale Achse fest. Bei Netzdiagrammen ist dies die Werteachse.
	Gibt an, ob die Werte der gewählten Spalte in der Diagrammlegende angezeigt werden sollen.
	Legt die gewählte Spalte als Überlagerungsachse fest, die für ein Linien-Balkenkombinationsdiagramm verwendet wird.
	Legt die gewählte Spalte als Radiusachse fest, die für ein Blasendiagramm verwendet wird.
	Legt die gewählte Spalte als Kreiswerteachse fest. Bei Netzdiagrammen ist dies die Netzachse.

So wählen Sie in einer Diagrammansicht die Spalten aus, die als Achsen angezeigt werden

- 1 Klicken Sie links neben dem Diagramm im Bereich "Spalten" auf das entsprechende Kontrollkästchen für eine der Achsenschnittflächen, um die gewählte Spalte im Diagramm als Achse anzuzeigen.
Die Achsenschnittflächen können sich je nach Art des Diagramms ändern, das in der Dropdown-Liste "Diagramm" ausgewählt wurde.
- 2 Um dem Diagramm eine Spalte hinzuzufügen, klicken Sie im Auswahlbereich auf die gewünschte Spalte und legen sie als Achse fest.
Dies entspricht dem Hinzufügen der Spalte zum Bericht auf der Seite "Kriterien definieren".
- 3 Klicken Sie auf "Neu zeichnen", um die Diagrammansicht zu aktualisieren.

Angeben der Achsenskalierungsoptionen in der Diagrammansicht

Sie können die Achsengrenzwerte, Markierungen, die Art der Skala sowie die Eigenschaften der Skalenmarkierungen festlegen.

So legen Sie Achsenskalierungsoptionen für eine Diagrammansicht fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Achsenskalierung" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Achsenskalierung" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Bei Diagrammen mit numerischen Achsen richtet sich die Auswahl der Skala nach den Einstellungen der Achsenskalierungsoptionen:

- Wenn Sie "Standard" wählen, wird die Skala von Oracle CRM On Demand Answers gewählt und die Achse für positive Zahlen auf null (0) gesetzt.
- Bei Auswahl von "An Datenbereich anpassen" wird die Skala von Oracle CRM On Demand Answers gewählt. Oracle CRM On Demand Answers bewertet den Bereich der Werte auf der Achse und legt entsprechende Mindest- und Höchstwerte für die Skala fest. Dies ist sinnvoll, wenn Diagramm für eine große Menge von Werten erstellt werden sollen, die nur in geringem Prozentsatz voneinander abweichen. Das Diagramm zeigt diese Werte genauer an, sodass Unterschiede leichter erkannt werden können.
- Sie können auch manuell bestimmte Werte als Achsenskalierungswerte angeben.

Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

Bearbeiten der Skalenmarkierungen in der Diagrammansicht

Skalenmarkierungen sind betonende Linien oder schattierte Hintergrundbereiche zur Markierung wichtiger Punkte, Schwellenwerte, Bereiche usw. Die Linien oder Bereiche können je nach Art des Diagramms auf eine oder mehrere Achsen angewendet werden. Linien erscheinen vor den Diagramminformationen, während Bereiche im Hintergrund angezeigt werden.

HINWEIS: Für einige Diagrammtypen, zum Beispiel Kreisdiagramme, werden keine Skalenmarkierungen verwendet.

Das folgende Verfahren beschreibt die allgemeine Vorgehensweise zum Bearbeiten einer Skalenmarkierung.

So bearbeiten Sie Skalenmarkierungen für eine Diagrammansicht

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Achsenskalierung" zu öffnen:



- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Achsenskalierung" auf "Skalierungsmarkierungen bearbeiten".
- 3 Klicken Sie im Dialogfeld "Skalenmarkierungen" auf "Hinzufügen", um die erste Skalenmarkierung hinzuzufügen und Ihre Auswahl für die Markierung zu treffen.

Zu den erweiterten Optionen gehört das Festlegen der Skala auf einen festen Wert, einen bestimmten Spaltennamen oder das Ergebnis einer SQL-Abfrage. Weitere Informationen zu den Arten von Skalenmarkierungen und der Verwendung der erweiterten Optionen finden Sie in den folgenden Abschnitten.

- 4 Klicken Sie nacheinander jeweils auf "OK", um die einzelnen Dialogfelder zu schließen.

Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

So erstellen Sie eine Linie als Skalenmarkierung

- 1 Wählen Sie im Dialogfeld "Skalenmarkierungen" im Feld "Typ" die Option "Linie".

- 2 Geben Sie eine Linienbreite in die dritte Spalte ein.

Dieser Wert gibt die Dicke der Linie in Pixel an.

- 3 Geben Sie die Position für die Linie in die vierte Spalte ein.

Die Position gibt an, wo die Linie sich auf der Achse befinden soll. Wenn die linke Achse beispielsweise Werte von 0 bis 100 aufweist und Sie als Position 40 angeben, wird eine horizontale Linie eingeblendet, die die Position 40 auf der vertikalen Achse schneidet.

- 4 Geben Sie eine Farbe für die Linie ein.

- 5 Geben Sie eine Bezeichnung für die Linie ein.

Die Bezeichnung wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Mauszeiger auf der Linie im Diagramm oder in der Legende platziert.

- 6 Klicken Sie auf "OK".

So erstellen Sie einen Bereich als Skalenmarkierung

- 1 Wählen Sie im Dialogfeld "Skalenmarkierungen" im Feld "Typ" die Option "Bereich".

- 2 Geben Sie in der dritten Spalte das untere Ende des Bereichs ein.

- 3 Geben Sie in der vierten Spalte das obere Ende des Bereichs ein.

HINWEIS: Sie müssen Werte festlegen, die auf der gleichen Achse angezeigt werden wie der Bereich. Wenn Ihre linke Achse beispielsweise Werte von 0 bis 100 enthält und Sie 20 für das untere Ende und 40 für das obere Ende festlegen, wird der Diagrammhintergrund in der Farbe angezeigt, die Sie für den Bereich zwischen diesen Werten festlegen.

- 4 Geben Sie eine Farbe für den Bereich ein.

- 5 Geben Sie eine Bezeichnung für den Bereich ein.

Die Bezeichnung wird in der Legende angezeigt.

- 6 Klicken Sie auf "OK".

Angeben erweiterter Einstellungen für Bereichs- und Linienwerte

Sie können für diese Werte einen festen Wert, einen aus einer im Bericht enthaltenen Spalte bezogenen Wert oder einen per SQL-Abfrage ermittelten Wert angeben.

So legen Sie eine erweiterte Einstellung fest

- 1 Klicken Sie neben dem Feld, für das Sie die erweiterte Option angeben möchten, auf die Schaltfläche "Eigenschaften".
- 2 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **Statischer Wert.** Geben Sie ein numerisches Inkrement ein.
 - **Variabler Ausdruck.** Diese Option basiert auf den Ergebnissen einer Session und ihrer Präsentationsvariablen. Diese Option ist begrenzt, da die meisten Sessions oder Präsentationsvariablen möglicherweise nicht mit Werten auf dem Diagramm verknüpft sind.
 - **Spaltenname.** Wählen Sie eine Spalte als Basis für das Inkrement.
 - **SQL-Abfrage.** Diese Option basiert auf den Ergebnissen einer SQL-Abfrage. Die Ergebnisse können eine Tabelle sein, aber nur der Zellwert der ersten Zeile und ersten Spalte wird angewandt.
- 3 Klicken Sie auf "OK".

Festlegen von Achsentiteln und -beschriftungen in der Diagrammansicht

Sie können Folgendes für eine Diagrammansicht angeben:

- Ob die Achsenbeschriftungen und Datenbezeichnungen am unteren und am linken Rand des Diagramms angezeigt werden
- Ob die Beschriftungen aus Platzgründen gedreht werden
- Die maximale Bezeichnungslänge
- Den Text für die Bezeichnung, wenn er sich vom Standard unterscheidet

HINWEIS: Durch die Anpassung der Größe eines Diagramms kann die Darstellung der Achsenbezeichnungen beeinflusst werden.

So geben Sie eine Achsenbezeichnung in einer Diagrammansicht an

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Achsentitel und -beschriftungen" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Achsentitel und -beschriftungen" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
Die Diagrammansicht wird aktualisiert.

HINWEIS: Wenn Sie die Beschränkung der Bezeichnungslänge festlegen, geben Sie die Gesamtzahl der Zeichen an, die eine Bezeichnung enthalten kann. Eine Ellipse (...) wird angezeigt, wenn weitere Zeichen entfernt wurden.

Festlegen des Verhaltens, wenn ein Benutzer auf ein Diagramm klickt

Für die Anzeige des Diagramms durch Benutzer können Sie die Art der Interaktion beim Klicken auf das Diagramm festlegen. Die folgenden Arten von Interaktion stehen für Diagramme zur Verfügung:

- **Drilldown.** Ermöglicht dem Benutzer das Aufrufen ausführlicherer Informationen. Dies ist der Standardschritt, wenn ein Drilldown-Pfad automatisch konfiguriert wird. Wenn zunächst kein Drilldown-Pfad verfügbar ist, können Sie mit "Navigation" einen benutzerdefinierten Drilldown-Pfad konfigurieren.
- **Navigation.** Ermöglicht dem Benutzer die Navigation zu einem anderen Bericht oder Dashboard.
- **Keine.** Deaktiviert Drilldown und Navigation vom Diagramm aus.

So legen Sie das Verhalten fest, wenn ein Benutzer auf ein Diagramm klickt

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" zu öffnen:



- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" auf die Registerkarte "Interaktion", und treffen Sie eine Auswahl für die Interaktion.
- 3 Klicken Sie auf "OK".

Formatieren der Darstellung einer Diagrammreihe

Mit der Formatierung einer Diagrammreihe können Benutzer einzelne ReihenkompONENTEN entsprechend ihrer Position anpassen. Benutzer können die Darstellung einer Diagrammreihe anhand der Farben, Linienbreite und Liniensymbole formatieren.

Angenommen, in einem kombinierten Linien-Balkendiagramm mit zwei Datenreihen befindet sich der Balken auf Position 1, die Linie auf Position 2. Die Benutzer können die Farbe des Balkens, die Breite der Linie und das Symbol für die Darstellung von Datenpunkten ändern. Sie können auch eine regelbasierte Formatierung anwenden, indem sie z.B. eine bestimmte Farbe anwenden, wenn die Position einer Reihe einem bestimmten Wert entspricht.

So formatieren Sie die Darstellung einer Diagrammreihe

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Reihenformatierung" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Reihenformatierung" eine Auswahl.

Welche Auswahlmöglichkeiten im Dialogfeld "Reihenformatierung" vorhanden sind, hängt vom Diagrammtyp ab. Beispiel:

- Deaktivieren Sie zum Anpassen einer Reihe das Kontrollkästchen "Standard verwenden".
- Um die Standardeinstellungen für eine Reihe wiederherzustellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standard verwenden" erneut.
- Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Reihenformatsteuerung auf die Schaltfläche "Hinzufügen". Auch wenn das aktuelle Diagramm diese Reihe nicht verwendet, wird sie bei Bedarf (z.B. bei Drilldowns) verwendet.
- Um alle Reihen auf die Standardwerte zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Alle aufheben".
- Zum Ändern von Farben klicken Sie auf das Farbfeld, um das Dialogfeld "Farbauswahl" zu öffnen.
- Um andere Attribute der Reihe zu ändern, klicken Sie auf die entsprechende Registerkarte und wählen die Balken- oder Linienattribute aus.

- 3 Klicken Sie auf "OK".

Wählen von Optionen für Datenbezeichnungen in Kreisdiagrammen

Datenbezeichnungen werden angezeigt, wenn ein Benutzer die Maus über Elemente im Kreisdiagramm führt. Sie können angeben, wie Werte angezeigt werden und was die Datenbezeichnungen anzeigen sollen. Werte können als Prozent der Gesamtsumme oder als tatsächliche Werte angezeigt werden. Die Datenbezeichnungen können den Wert, nur einen Namen oder sowohl Wert als auch Name wiedergeben.

Je nach Auswahl wird möglicherweise die Größe des Diagramms verändert, um die Datenbezeichnungen anzuzeigen.

So wählen Sie Optionen für Datenbezeichnungen in Kreisdiagrammen aus

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Spezieller Diagrammtyp" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Spezieller Diagrammtyp" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellen

Bei der Pivot-Tabellenansicht handelt es sich um eine interaktive Ansicht, in der Sie die Möglichkeit haben, die Zeilen, Spalten und Abschnittsüberschriften zu drehen, um einen anderen Blickwinkel auf die Daten zu erhalten. Sie können in Pivot-Tabellen navigieren und Drilldowns durchführen. Außerdem sind sie besonders nützlich für Trendberichte.

In diesem Thema werden die Bereiche in Pivot-Tabellen erläutert, und Sie erhalten Anweisungen zum Durchführen der folgenden Aufgaben:

- Hinzufügen oder Ändern von Pivot-Tabellenansichten
- Verwenden von mehrseitigen Dropdown-Listen in Pivot-Tabellen
- Überschreiben der Standard-Summenregeln in Pivot-Tabellen
- Hinzufügen von Formatierungen in Pivot-Tabellen
- Anzeigen laufender Summen in Pivot-Tabellen
- Anzeigen des relativen Werts eines Elements in Pivot-Tabellen
- Verwenden von Berechnungen in Pivot-Tabellen
- Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen

Bereiche in Pivot-Tabellen

Wenn Sie eine Pivot-Tabelle hinzufügen oder ändern, werden die im Bericht enthaltenen Spalten als Elemente der Pivot-Tabellenvorlage angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Bereiche in Pivot-Tabellen beschrieben.

Bereich	Beschreibung
Seiten	Stellt eine interaktive Ergebnismenge bereit, die Benutzern eine Auswahl der anzuzeigenden Daten gestattet. Die Spaltenwerte im Bereich "Seiten" dienen als grundlegende Filterkriterien. Die Werte können aus einer Dropdown-Liste ausgewählt werden. Basierend auf der Auswahl, wird eine Pivot-Tabelle (bestehend aus Abschnitten, Spalten, Zeilen und Maßen, die in der Pivot-Tabelle definiert sind) generiert.
Abschnitte	Stellt grundlegende Filterkriterien bereit. Für jeden Wert in der Spalte "Abschnitt" wird eine eigene Pivot-Tabelle angezeigt, bestehend aus Spalten, Zeilen und Maßen, die in der Pivot-Tabelle definiert sind.
Spalten	Ein Element wird in Spaltenausrichtung angezeigt. Pivot-Tabellen können über verschiedene Spalten verfügen.
Zeilen	Ein Element wird in Zeilenausrichtung angezeigt. Pivot-Tabellen können neben Spalten auch über verschiedene Zeilen verfügen.

Bereich	Beschreibung
Maße	<p>Dieser Abschnitt einer Pivot-Tabelle bietet eine Datenübersicht. Die Elemente im Bereich "Maße" stellen eine Zusammenfassung der Elemente in den Feldern "Seite", "Abschnitt", "Zeile" und "Spalte" dar. Jeder Wert der Maßelemente repräsentiert eine Datenübersicht, die sich als Schnittmenge aus Quellzeilen und -spalten ergibt.</p> <p>Das Element "Maßbezeichnungen", das standardmäßig im Bereich "Spalten" angezeigt wird, legt die Position und die Formatierung der Spaltenüberschrift für die Daten im Bereich "Maße" fest. Zudem bietet es Summenbildungs- und Sortierfunktionen. Sofern nur eine Maßangabe vorhanden ist, ist dieses Element irrelevant und kann ausgeschlossen werden.</p>
Ausgeschlossen	Spalten der Pivot-Tabellenergebnisse werden ausgeschlossen. Alle Spalten, die nach der Erstellung der Pivot-Tabelle als Berichtskriterien hinzugefügt wurden, sind ausgeschlossen.

Hinzufügen oder Ändern von Pivot-Tabellenansichten

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der grundlegenden Schritte zum Hinzufügen oder Ändern einer Pivot-Tabellenansicht.

So fügen Sie eine Pivot-Tabellenansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Pivot-Tabellenansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Pivot-Tabelle".
 - Um eine vorhandene Pivot-Tabellenansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Pivot-Tabellenansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Anzeige der Steuerungen, um die Pivot-Tabellenvorlage und die Schaltflächen anzuzeigen, mit der jede Spalte einzeln bearbeitet werden kann.

Im Arbeitsbereich wird die Pivot-Tabellenvorlage angezeigt.

- 3 Bewegen Sie die Berichtspalten, die als Elemente in der Pivot-Tabelle angezeigt werden, mittels Drag & Drop an die gewünschten Positionen in der Pivot-Tabellenvorlage.

- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau anzuzeigen.

Klicken Sie auf den Link "Ergebnisse anzeigen", um die Ergebnisse zu aktualisieren.

- 5 Um eine Diagrammansicht neben der Pivot-Tabelle anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Pivot-Ergebnisse als Diagramm anzeigen".

Informationen zur Diagrammansicht finden Sie unter [Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen](#) (auf Seite 971).

- 6** Um die Position des Diagramms im Verhältnis zur Pivot-Tabelle zu ändern, wählen Sie die Position aus der Liste für Diagrammpositionen.

Sie können auch nur das Diagramm anzeigen und die Tabelle ausblenden, indem Sie aus der Liste den Eintrag "Nur Diagramm" auswählen.

- 7** Klicken Sie zum Sortieren der Ergebnisse auf die Schaltfläche "Sortieren nach" für die Spalte, die Sie sortieren möchten.

Die Schaltfläche zeigt nun die Sortierreihenfolge an.

■ Ein nach oben gerichteter Pfeil steht für aufsteigende Reihenfolge.

■ Ein nach unten gerichteter Pfeil steht für absteigende Reihenfolge.

Weitere Informationen zum Sortieren finden Sie unter [Sortieren und ändern der Reihenfolge von Spalten](#) (auf Seite 962).

- 8** Gehen Sie wie folgt vor, um Summen hinzuzufügen:

- a** Um den Bereichen "Seiten", "Abschnitte", "Zeilen" und "Spalten" Summen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen" und wählen Sie eine Option aus:
- Wenn Sie keine Summen verwenden möchten, wählen Sie "Keine" aus. Die Schaltfläche "Summen" wird mit einem weißen Hintergrund (standardmäßig) angezeigt.
 - Um die Summe vor oder nach den Datenelementen anzuzeigen, wählen Sie "Vor" oder "Nach" aus. Wenn Sie beispielsweise die Summe einer Reihe mit Bereichen hinzufügen und die Option "Vor" angeben, wird die Summe angezeigt, bevor die einzelnen Bezirke des Bereichs aufgeführt werden.

- b** Um Summen im Bereich "Maße" zu verwenden, klicken Sie in der zu summierenden Zeile oder Spalte auf "Weitere Optionen" und anschließend auf "Gruppierungsregel", wählen Sie einen Wert aus, und stellen Sie sicher, dass die Option "Berichtsbasierte Summe" ausgewählt ist.

HINWEIS: Wenn die Option "Berichtsbasierte Summe" nicht gewählt ist, berechnet Oracle CRM On Demand Answers die Gesamtsumme auf Basis der gesamten Ergebnismenge, bevor Filter auf die Maße angewendet werden.

Je nach Position des Elements werden die Summen für die durch die Elementanzeige "Maße" zusammengefassten Daten als Spalte oder Zeile angezeigt. Spalten- und Zeilensummen enthalten Bezeichnungen.

Wird die Schaltfläche "Summen" deaktiviert, werden keine Summen angezeigt.

- 9** Um die verschiedenen verfügbaren Optionen für eine Spalte, eine Maßzahl oder eine Zeile zu verwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", und wählen Sie die gewünschten Optionen aus der Dropdown-Liste aus.
- 10** Um die Bezeichnungen oder Werte einer Spalte zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen" oder "Weitere Optionen", und wählen Sie anschließend die entsprechende Formatierungsoption aus.
- 11** Speichern Sie den Bericht.

Verwenden von mehrseitigen Dropdown-Listen in Pivot-Tabellen

Falls Sie mehrere Attribute im Bereich "Seiten" der Pivot-Tabelle platzieren, können Sie eine mehrseitige Dropdown-Liste erstellen. Wenn Benutzer die Pivot-Tabelle anzeigen, wird anstelle einer verketteten Liste der Attribute im Kopfbereich der Seite eine Dropdown-Liste für jedes Attribut angezeigt (Standard).

Wenn Sie beispielsweise Region und Marke im Bereich "Seiten" platzieren, ermöglicht eine Dropdown-Liste dem Benutzer die Auswahl einer bestimmten Region, sodass, anstelle einer Verkettung von Region und Marke, nur die Daten dieser Region angezeigt werden.

So erstellen Sie eine unabhängige Dropdown-Liste in einer Oracle CRM On Demand Answers-Pivot-Tabelle

- 1** Verschieben Sie Ihre Zielattribute per Drag & Drop in den Bereich "Seiten".
- 2** Klicken Sie im Layoutbereich "Seiten" auf die Schaltfläche "Weitere Optionen" des zweiten (oder eines folgenden) Attributs.
- 3** Wählen Sie die Option zum Erstellen einer Dropdown-Liste für eine neue Seite aus.

Die Dropdown-Liste für das Attribut wird oberhalb der Pivot-Tabellenvorschau angezeigt.

Sie können Dropdown-Listen für weitere Attribute im Bereich "Seiten" erstellen. Nach der Speicherung des Berichts stehen die Dropdown-Listen allen Benutzern zur Verfügung, die Zugriff auf den Bericht haben.

Außerkraftsetzung der Standard-Summenregeln in Pivot-Tabellen

Sie können die vom ursprünglichen Ersteller des Berichts oder vom System angegebene Standard-Summenregel für ein Maß außer Kraft setzen.

So setzen Sie die Standard-Summenregel für ein Maß in einer Pivot-Tabelle außer Kraft

- 1** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Weitere Optionen" für das Maß, dessen Standard-Summenregel Sie außer Kraft setzen möchten.
- 2** Wählen Sie die Option "Gruppierungsregel", und geben Sie die Gruppierungsregel an, die angewendet werden soll.

Hinzufügen von Formatierungen in Pivot-Tabellen

Sie können Pivot-Tabellen grün unterlegen und zusätzlich formatieren. Außerdem können Sie das Aussehen von Abschnitten, Zeilen, Spalten, Maßen und der darin enthaltenen Inhalte anpassen.

Sie können z.B. Schriftarten, Zellen, Rahmen und Style Sheets für Abschnitte, Werte und Maßbezeichnungen festlegen. Für Abschnitte können Sie die Position von Spaltenüberschriften ebenso wie Werte innerhalb des Abschnitts angeben und anpassen. Es können auch Seitenumbrüche eingefügt werden, sodass bei jeder Änderung eines Werts in dem Abschnitt der neue Abschnitt auf einer neuen Seite angezeigt wird.

Sie können aber auch bedingte Formatierungen vornehmen, die Ihnen dabei helfen, Datenelemente zu finden, die eine bestimmte Grenzvorgabe erfüllen. Informationen zum Hinzufügen bedingter Spaltenformatierungen in einer Pivot-Tabelle finden Sie unter [Bearbeiten von Spalteneigenschaften](#) (auf Seite 945).

Grüne Unterlegung und zusätzliche Formatierung einer Pivot-Tabelle

Bei grüner Unterlegung wird jede zweite Zeile oder Spalte hellgrün unterlegt. Die zusätzliche Formatierung betrifft die Gesamtdarstellung der Pivot-Tabelle und ermöglicht es Ihnen außerdem, die standardmäßige grüne Balkenfarbe zu ändern.

So wenden Sie grüne Unterlegung und zusätzliche Formatierung auf eine Pivot-Tabelle an

- 1** Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Eigenschaften der Pivot-Tabellenansicht" am oberen Rand des Arbeitsbereichs.
- 2** Wenn Sie die grüne Unterlegung hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Jede zweite Zeile mit grünem Hintergrund anzeigen".

Wenn Sie die Anwendungsart der Formatierung ändern möchten, treffen Sie Ihre Auswahl in der Liste "Alternativ".
- 3** Um die zusätzliche Formatierung anzuwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche "Alternativformat einrichten".
- 4** Wählen Sie zum Ändern der standardmäßigen grünen Balkenfarbe im Dialogfeld "Format bearbeiten" eine neue Hintergrundfarbe für das Zellenformat.

Weitere Informationen zu zusätzlicher Formatierung finden Sie in [Ändern der Darstellung von Berichten](#) (auf Seite 932).

Formatieren von Abschnitten und Abschnittsinhalten

Folgende Optionen zur Formatierung von Abschnitten und Inhalten stehen zur Verfügung:

- Position von Spaltenüberschriften zusammen mit den im Abschnitt enthaltenen Werten angeben und anpassen.
- Seitenumbrüche einfügen. Bei jeder Änderung eines Werts im Abschnitt wird der neue Abschnitt auf einer neuen Seite angezeigt. Dies ist bei datengesteuerten Detailberichten sinnvoll.
- Zusätzliche Formatierungsangaben auf einen Abschnitt und dessen Inhalt anwenden.

So formatieren Sie Abschnitte einer Pivot-Tabelle

- 1** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Darstellung eines Abschnitts zu formatieren:
 - a** Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Abschnittseigenschaften".
 - b** Treffen Sie im Dialogfeld "Abschnittseigenschaften" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

2 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Darstellung des Abschnittsinhalts zu formatieren:

- a** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Contenteigenschaften".
- b** Treffen Sie im Dialogfeld "Contenteigenschaften" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Informationen zum Anwenden von zusätzlicher Formatierung finden Sie in [Ändern der Darstellung von Berichten](#) (auf Seite 932).

Formatieren von Zeilen

Folgende Optionen zur Formatierung von Zeilen und Zeileninhalten stehen zur Verfügung:

- Zusätzliche Formatierung auf Zeilen, Zeilenüberschriften und Zeileninhalte anwenden.
- Eine Zeile in Pivot-Tabellenberechnungen verwenden, jedoch ihre Anzeige in den Ergebnissen unterdrücken.
- Ein neues berechnetes Element für die Verwendung in einer Pivot-Tabelle definieren.
- Zeile in der Pivot-Tabelle duplizieren.
- Eine Spalte aus der Pivot-Tabellenansicht entfernen.

So formatieren Sie Zeilen

- Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Weitere Optionen" für die Zeile, und verwenden Sie zur Auswahl die Dropdown-Liste.
 - Um zusätzliche Formatierungsangaben auf Zeilenüberschriften oder -werte anzuwenden, wählen Sie die entsprechenden Optionen aus.
 - Informationen zum Anwenden von zusätzlicher Formatierung finden Sie in [Ändern der Darstellung von Berichten](#) (auf Seite 932).
 - Um die Ausgabe einer Zeile auszublenden, wählen Sie "Verborgен" aus.
 - Um ein neues berechnetes Element zu erstellen, klicken Sie auf "Neues berechnetes Element".
Weitere Informationen zum Definieren berechneter Elemente finden Sie im Abschnitt "Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen" in diesem Thema.
 - Um die Zeile in der Pivot-Tabelle zu duplizieren, wählen Sie "Ebene duplizieren" aus.
 - Wählen Sie "Spalte entfernen" aus, um die Spalte aus dem Bericht zu entfernen.
 - Die Spalte wird aus der Pivot-Tabelle und allen anderen Ergebnisanzeigen des Berichts entfernt.

HINWEIS: Die Datenformateinstellungen für Spalten im Bereich "Maße" werden von den Einstellungen für Spalten im Abschnitt übernommen.

Anzeigen laufender Summen in Pivot-Tabellen

Numerische Maße in einer Pivot-Tabelle können als laufende Summen angezeigt werden, wobei in jeder folgenden Zelle für das Maß die Summe aller vorangehenden Zellen für diese Maßzahl angezeigt wird. Bei

dieser Option handelt es sich um eine reine Anzeigefunktion, die keine Auswirkungen auf die tatsächlich in der Pivot-Tabelle vorliegenden Ergebnisse hat.

Normalerweise werden laufende Summen für duplizierte Spalten oder für Maße angezeigt, für die die Option zur Anzeige von Daten als Prozentsatz der Spalte ausgewählt ist, wobei der letzte Wert 100 Prozent darstellt. Laufende Summen gelten für alle Summen. Die laufende Summe wird für jede Detailebene separat berechnet.

Spaltenüberschriften sind von der Auswahl der Option "Laufende Summe" nicht betroffen. Sie können die Spaltenüberschrift formatieren, wenn Sie anhand dieser anzeigen möchten, dass die Option "Laufende Summe" aktiviert ist.

Für laufende Summen gelten folgende Verwendungsregeln:

- Eine laufende Summe ist inkompatibel mit der SQL-Funktion RSUM (dies hätte den Effekt einer laufenden Summe der laufenden Summe).
- Alle laufenden Summen werden mit Beginn eines neuen Abschnitts zurückgesetzt. Eine laufende Summe wird nicht an einem Umbruch innerhalb des Abschnitts zurückgesetzt oder abschnittsübergreifend fortgesetzt.
- Wenn Maßzahlen nicht in einer einzelnen Spalte oder Zeile angezeigt werden, erfolgt die Summierung von links nach rechts und dann von oben nach unten. (Die Zelle rechts unten enthält die Gesamtsumme.) Eine laufende Summe wird nicht bei jeder neuen Zeile oder Spalte zurückgesetzt.
- Das Zusammenfassen von Mindest-, Höchst- und Durchschnittswerten wird nicht unterstützt.

So zeigen Sie eine Maßzahl als laufende Summe an

- Klicken Sie im Bereich "Maße" auf "Weitere Optionen", um die Zeile oder Spalte zu summieren, und wählen Sie folgende Option aus:

Als laufende Summe anzeigen

Anzeigen des relativen Werts eines Elements in Pivot-Tabellen

Sie können eine gespeicherte oder berechnete Maßzahl in einer Pivot-Tabelle dynamisch in eine Prozentzahl oder einen Index konvertieren. Dies zeigt den relativen Wert des Elements im Vergleich zur Summe, ohne dass explizit eine Berechnung dafür erstellt werden muss.

Wenn Sie z.B. eine Pivot-Tabelle zum Untersuchen der Verkaufszahlen nach Region verwenden, können Sie die Verkaufszahlen duplizieren und als Prozentsatz der Gesamtzahl anzeigen. Auf diese Weise erhalten Sie die tatsächlichen Verkaufszahlen und den Prozentsatz der Verkaufszahlen in den einzelnen Regionen.

Sie können die Maßzahl als Prozentsatz zwischen 0,00 und 100,00 oder als Index zwischen 0 und 1 anzeigen. Für welche Methode Sie sich entscheiden, liegt bei Ihnen.

So zeigen Sie ein Element als relativen Wert in einer Pivot-Tabelle an

- 1 Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", um die Spalte als relativen Wert anzuzeigen.

Der folgende Schritt ist optional. Wenn Sie das Maß in der Pivot-Tabelle duplizieren, wird sowohl die Summe der Maßzahl als auch ihr relativer Wert angezeigt. Dadurch müssen Sie die Spalte nicht

zweimal der Seite "Kriterien definieren" hinzufügen, um die Summe und den relativen Wert in der Pivot-Tabelle anzuzeigen.

- 2** Um die Maßzahl zu duplizieren, wählen Sie "Ebene duplizieren".

Das Maß wird ein zweites Mal mit dem gleichen Namen in der Pivot-Tabelle angezeigt. Wenn Sie das Maß umbenennen möchten, klicken Sie auf "Weitere Optionen", wählen Sie "Überschriften formatieren", und geben Sie anschließend den neuen Namen in das erste Feld ein.

- 3** Klicken Sie auf "Weitere Optionen", und wählen Sie "Daten anzeigen als". Wählen Sie "Prozent von" oder "Index von", und wählen Sie anschließend die entsprechende Option im Untermenü.

HINWEIS: Die Option "Daten anzeigen als" ist nur für gespeicherte Elemente oder berechnete Maße verfügbar.

Folgende Optionen sind für "Prozent von" und "Index von" verfügbar:

- Spalte
- Zeile
- Abschnitt
- Seite
- Übergeordnete Spalte
- Übergeordnete Zeile
- Ebene (Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie auch eine Spalte im Bericht wählen, nach der die Prozentsätze gruppiert werden.)

Verwenden von Berechnungen in Pivot-Tabellen

Sie können Berechnungen in einer Pivot-Tabelle zum Anzeigen verschiedener Ansichten der Daten verwenden. Mit den Berechnungen können Sie die im System eingestellte Standard-Summenregel außer Kraft setzen sowie bei vorhandenen Berichten die vom Autor gewählte Summenregel.

In der folgenden Tabelle sind die Berechnungen aufgeführt, die Sie in Pivot-Tabellen verwenden können.

Berechnung	Beschreibung
Default	Weist die Standardsummenregel zu, wie im Oracle CRM On Demand Answers-Repository definiert oder entsprechend dem ursprünglichen Autor des Berichts.
Sum	Berechnet die Summe aller Werte der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.
Min	Berechnet den Minimalwert (kleinster numerischer Wert) der Zeilen der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.
Max	Berechnet den Maximalwert (größter numerischer Wert) der Zeilen der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.

Berechnung	Beschreibung
Average	Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) eines Elements in der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten. Der Durchschnitt wird in Pivot-Tabellen auf die nächste ganze Zahl gerundet.
First	Wählt das erste Vorkommen des Elements in der Ergebnismenge aus.
Last	Wählt das letzte Vorkommen des Elements in der Ergebnismenge aus.
Count	Berechnet die Anzahl der Zeilen in der Ergebnismenge, die für das Element einen Wert ungleich Null enthalten. Das Element ist gewöhnlich ein Spaltenname. In diesem Fall wird in dieser Spalte die Anzahl der Zeilen mit Werten ungleich Null zurückgegeben.
Count Distinct	Fügt der Count-Funktion eine selektive Verarbeitung hinzu. Das bedeutet, dass jedes einzelne Vorkommen des Elements nur einmal gezählt wird.
Formula	öffnet eine Symbolleiste, über die Sie mathematische Operatoren für die Berechnung auswählen können.
Server Complex Aggregate	Diese Einstellung macht erforderlich, dass die Summenregeln vom Analytics-Server statt von der Pivot-Tabelle bestimmt und berechnet wird. Es wird eine 'AGGREGATE(x by y)'-Anweisung ausgegeben, die der Analytics-Server folgendermaßen interpretiert: die angemessenste Summenregel verwenden, um das Maß 'x' auf Ebene 'y' zu bekommen.
None	Es wird keine Berechnung angewendet.

Weitere Informationen zu SQL-Funktionen finden Sie unter [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1027).

Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen

Sie können Berechnungen für Elemente in den Bereichen "Seiten", "Abschnitte", "Zeilen" und "Spalten" erstellen.

So erstellen Sie eine Berechnung für ein Element in einer Pivot-Tabelle

- 1 Klicken Sie im Bereich "Abschnitte" oder "Zeilen" auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", um das Maß auszuwählen, für das die Berechnung durchgeführt werden soll.
- 2 Wählen Sie die Option "Neues berechnetes Element" aus.
Das Fenster "Berechnetes Element" wird angezeigt.
- 3 Weisen Sie der Berechnung im Feld "Name" einen Namen zu.

4 Zum Erstellen einer Berechnung, die keine Formel ist, können Sie eine der folgenden Optionen auswählen:

- Um eine einzelne Berechnung zu erstellen, wählen Sie die gewünschte Funktion aus der Dropdown-Liste "Funktion" aus, und klicken Sie auf mindestens ein Element in der Liste "Werte", um es dem Feld "Funktion" hinzuzufügen.
- Um mehrere Berechnungen für mehrere Elemente zu erstellen, geben Sie die Funktionen ein, und klicken Sie auf die Elementnamen, um diese dem Feld "Funktion" hinzuzufügen.
- Wenn Sie den Durchschnitt einer Spalte mit dem Typ Integer berechnen, ändern Sie die Formel für die Spalte, um den Datentyp in Double (Gleitkomma) umzuwandeln. Wenn die aktuelle Formel z.B. x lautet, ändern Sie sie in CAST(x as double).

HINWEIS: Durchschnittswerte in Pivot-Tabellen werden auf die nächste ganze Zahl gerundet.

5 Wählen Sie die Funktion "Formel" aus, um eine Formel zu erstellen.

HINWEIS: Mit einer Formel wird eine dynamische benutzerdefinierte Gruppierung in der Pivot-Tabelle erstellt. Alle in der Formel angegebenen Maße müssen aus der gleichen logischen Spalte stammen und in den Ergebnissen enthalten sein. Formeln können in andere Berechnungen eingefügt oder mit ihnen kombiniert werden.

Die mathematischen Operatoren werden angezeigt. Die Operatoren sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Operator	Beschreibung
+	Pluszeichen, für Additionen in der Formel
-	Minuszeichen, für Subtraktionen in der Formel
*	Multiplikationszeichen, für Multiplikationen in der Formel
/	Divisionszeichen, für Divisionen in der Formel
\$	Dollarzeichen, zum Ansprechen der Zeilenposition eines Elements in einer Formel
(Öffnende runde Klammer, zum Bezeichnen des Anfangs einer Gruppenoperation in der Formel
)	Schließende runde Klammer, zum Bezeichnen des Endes einer Gruppenoperation in der Formel

a Erstellen Sie die Formel im Feld "Funktion", indem Sie die Namen der Maße eingeben oder darauf klicken, und klicken Sie auf Operatoren, um sie in die Formel einzufügen.

b Verwenden Sie nach Bedarf Klammern.

6 Wenn die Berechnungsvorschrift fertig gestellt ist, klicken Sie auf "Beendet".

Wenn Fehler entdeckt werden, wird eine Meldung angezeigt. Korrigieren Sie den Fehler, und klicken Sie erneut auf "Beendet".

Beispiele für Berechnungen in Pivot-Tabellen

Die Beispiele und Erläuterungen in diesem Abschnitt setzen eine grundlegende Kenntnis von SQL und der SQL-Syntax voraus. Die Beispiele sind hypothetisch. Es werden nicht alle möglichen Berechnungen angezeigt.

Beispiel 1. In diesem Beispiel wird der Wert des aktuellen Maßes abgerufen, zum Beispiel der Umsatz für die Produkte LimoA, LimoB und LimoC, und die Werte werden addiert.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Dies entspricht der Auswahl von "Sum" aus der Dropdown-Liste "Funktion" und dem Eingeben von oder Klicken auf 'LimoA', 'LimoB', 'LimoC', um diese dem Feld "Funktion" hinzuzufügen.

Beispiel 2. In diesem Beispiel wird der aktuelle Mindestwert abgerufen, zum Beispiel der jeweils geringere Umsatz: LimoA oder LimoB.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

In Beispiel 1 und Beispiel 2 wird jede Funktionsberechnung für jedes Element der äußeren Ebene durchgeführt, z.B. die Ebene "Produkt". Wenn "Jahr" und "Produkt" beispielsweise auf einer Achse angeordnet sind und eine der vorhergehenden Berechnungen auf der Ebene "Produkt" erstellt wurde, werden die Ergebnisse pro Jahr berechnet.

Beispiel 3. In diesem Beispiel werden die Werte für die einzelnen Elemente auf der äußeren Ebene abgerufen, zum Beispiel "Jahr" und "Produkt", und sie werden addiert.

```
sum(*)
```

Beispiel 4. In diesem Beispiel wird das aktuelle Maß, zum Beispiel der Umsatz, in der ersten, zweiten und dritten Zeile abgerufen, und die Werte werden addiert.

```
sum($1, $2, $3)
```

Anstatt ein benanntes Element wie "LimoA" anzugeben, können Sie \$n oder \$-n angeben, wobei n eine ganze Zahl ist, die die Zeilenposition des Elements bezeichnet. Wenn Sie \$n angeben, wird das Maß aus der nten Zeile abgerufen. Wenn Sie \$-n angeben, wird das Maß aus der nten Zeile von unten abgerufen.

Beispielsweise wird für "Verkaufszahlen in Dollar" mit \$1 das Maß aus der ersten Zeile der Datenmenge abgerufen, mit \$-1 aus der letzten Zeile.

Beispiel 5. In diesem Beispiel werden die Umsätze für LimoA, LimoB und LimoC addiert.

```
'LimoA' + 'LimoB' + 'LimoC'
```

Dies entspricht der folgenden Berechnung:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Beispiel 6. In diesem Beispiel wird der Umsatz an LimoA zu dem Umsatz an DiätLimoA addiert, dann wird der Umsatz an LimoB zu dem Umsatz an DiätLimoB addiert, dann wird der Höchstwert dieser beiden Werte ausgegeben.

```
max('LimoA' + 'DiätLimoA', 'LimoB' + 'DiätLimoB')
```


Verwenden der Messwertansicht zum Anzeigen von Ergebnissen als Messwertanzeiger

In der Messwertansicht können Sie die Ergebnisse in Form von Messwertanzeigern anzeigen.

Messwertanzeiger sind sinnvoll, um die Leistung im Vergleich zu den Zielen anzuzeigen. Zu den unterstützten Anzeigertypen gehören Messuhren, Balkenanzeiger und Scheibendiagramme.

Sie können den Typ des Messwertanzeigers wählen und seine Darstellung ändern, z.B. den Titel, angezeigte Bereiche, wie viele Messwertanzeiger in einer Zeile angezeigt werden sowie weitere Eigenschaften wie die Anzeigerbreite und die Größe von Messuhr und Anzeigenadel. Außerdem können Sie Grenzwerte, Rahmen, Farben und weitere Eigenschaften für die Messwertanzeiger festlegen.

Sie können in den Messwertanzeigern navigieren. Wenn ein Benutzer auf einen Messwertanzeiger klickt, können Sie ihn direkt an einen anderen gespeicherten Bericht weiterleiten.

In diesem Thema werden die Einstellungen für Messwertanzeiger und ihre Ansichten beschrieben. Zudem erhalten Sie Anweisungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben:

- Hinzufügen oder Ändern von Messwertansichten in Oracle CRM On Demand Answers
- Festlegen der allgemeinen Grundeigenschaften in einer Messwertansicht
- Hinzufügen von Titeln und Fußzeilen zu einer Messwertansicht
- Hinzufügen von Messwertbereichen zu einer Messwertansicht
- Angeben zusätzlicher Eigenschaften in Messwertansichten
- Festlegen der erweiterten Eigenschaften für das Ziffernblatt in Messuhren

Messwertanzeiger in Oracle CRM On Demand Answers

In diesem Abschnitt werden Typen, Untertypen und Größen der Messwertanzeiger beschrieben.

Typen von Messwertanzeigern

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Messwertanzeiger, die über die Dropdown-Liste "Messwertanzeiger" zur Verfügung stehen, sowie eine entsprechende Beschreibung. Der Standardanzeiger ist eine Messuhr.

Messwertanzeigertyp	Beschreibung
Messuhr	Eine Messuhr zeigt Daten auf einer Scheibe mit einer oder mehreren Anzeigenadeln an, die die Position ändern, um anzuzeigen, wenn die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden.
Balkenanzeiger	Ein Balkenanzeiger zeigt Daten in einem einzelnen Balken an. Unterschiedliche Farben geben an, ob die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden.
Scheibe	Ein Scheibendiagramm zeigt Daten in einem Kreis an. Unterschiedliche Farben geben an, ob die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden. Eine Reihe von Scheibendiagrammen ist besonders geeignet für

Messwertanzeigertyp	Beschreibung
	Ausgaben in Form von Wertungslisten.

Untertypen von Messwertanzeigern

Je nachdem, welchen Anzeigertyp Sie auswählen, stehen Ihnen über die Dropdown-Liste "Typ" verschiedene Untertypen zur Verfügung. Für Messuhren ist kein Untertyp vorhanden. Folgende Untertypen von Messwertanzeigern stehen zur Verfügung:

- Balkenanzeiger: "Ausgefüllt" und "LED". Der Standard-Untertyp ist "Ausgefüllt".
- Scheibendiagramme: Dreidimensional ("3D") und zweidimensional ("2D"). Der Standard-Untertyp ist "3D".






Größe der Messwertanzeiger

Die Messwertanzeiger können die Größe "Klein", "Normal", "Groß" und "Benutzerdefiniert" haben. Die Standardgröße ist "Normal".

Messwertansichteneinstellungen in Oracle CRM On Demand Answers

Die Schaltflächen am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" ermöglichen den Zugriff auf verschiedene Messwerteinstellungen. In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächen und Einstellungen für die Messwertansicht beschrieben.

Messwertansicht-Schaltfläche	Beschreibung
------------------------------	--------------

Messwertansicht-Schaltfläche	Beschreibung
	Messwertanzeiger-Dokumenteigenschaften. Ermöglicht das Festlegen allgemeiner Eigenschaften für den Hintergrund, auf dem der Messwertanzeiger angezeigt wird.
	Titel für Messwertanzeiger. Ermöglicht das Festlegen eines Titels, Untertitels, einer Fußzeile und einer sekundären Fußzeile für den Messwertanzeiger.
	Bereiche für Messwertanzeiger. Ermöglicht das Festlegen der Bereiche, die in einem Messwertanzeiger dargestellt werden können.
	Zusätzliche Eigenschaften des Messwertanzeigers. Ermöglicht das Festlegen zusätzlicher Eigenschaften für den Messwertanzeiger (z.B. die Darstellung der Elemente innerhalb des Anzeigers), der Eigenschaften für Grenzwerte und Markierungen und der gewünschten Interaktion beim Klicken auf die Messwertanzeige.
	Erweiterte Optionen. Ermöglicht das Festlegen erweiterter Eigenschaften für das Ziffernblatt einer Messuhr, z.B. die Anzeige der Skalenbezeichnungen und die Bogenlänge und Breite der Anzeige.

Hinzufügen oder Ändern von Messwertansichten in Oracle CRM On Demand Answers

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der grundlegenden Schritte zum Hinzufügen oder Ändern einer Messwertansicht.

HINWEIS: Wenn Sie einen Typ von Messwertanzeiger wählen, der nicht mit den Ergebnissen kompatibel ist, werden keine Ergebnisse angezeigt.

So fügen Sie eine Oracle CRM On Demand Answers-Messwertansicht hinzu oder ändern sie

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Messwertansicht auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Messwertanzeiger".
 - Klicken Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Messwertansicht für die gewünschte Messwertansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2 Nehmen Sie die gewünschte Auswahl in den Feldern "Messwertanzeiger", "Typ" und "Größe" vor.
- 3 Verwenden Sie für alle Typen von Messwertanzeigern die Dropdown-Liste "Maße", um ein Maß für den Messwertanzeiger auszuwählen.

4 Für Messuhren:

- a** Verwenden Sie die Dropdown-Liste "Markierungstyp", um die zu verwendende Anzeigenadel auszuwählen, z. B. einen Kompass, einen Pfeil oder eine Linie.
- b** Um eine Farbe für die Anzeigenadel auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Farbe", und treffen Sie eine Auswahl.
- c** Um eine weitere Anzeigenadel hinzuzufügen, klicken Sie auf "Markierung hinzufügen".

5 Verwenden Sie die Schaltflächen am oberen Rand der Seite "Messwertansicht", um zusätzliche Einstellungen für Messwertanzeiger festzulegen.

6 Wenn Sie Ihre Änderungen rückgängig machen und wieder mit der standardmäßigen Messwertansicht beginnen möchten, klicken Sie auf "Standard wiederherstellen".

7 Speichern Sie den Bericht.

Festlegen der allgemeinen Messwertanzeiger-Hintergrundeigenschaften in einer Messwertansicht

Sie können die allgemeinen Eigenschaften für den Hintergrund angeben, auf dem der Messwertanzeiger angezeigt wird, wie das Anzeigen eines Titels und einer Legende für die einzelnen Messwertanzeiger. Außerdem können Sie eine Hintergrundfarbe, eine Farbe für den Titel, das Anzeigen eines Rahmens um den Hintergrund, die Anzahl der Messwertanzeiger pro Zeile sowie den Abstand zwischen ihnen festlegen.

So legen Sie die allgemeinen Eigenschaften für eine Messwertansicht fest

- 1** Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Messwertanzeiger-Dokumenteigenschaften".
- 2** Wählen Sie im Dialogfeld "Messwertanzeiger-Dokumenteigenschaften" den gewünschten Titel wie folgt aus:
 - Um den Namen des Maßes anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Überschreiben des Standardwerts, und lassen Sie das Textfeld für den Titel leer.
 - Um einen anderen Titel anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Überschreiben des Standardwerts, und geben Sie den Titeltext ein.
 - Wenn kein Titel im Hintergrund angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Überschreiben des Standardwerts, und lassen Sie das Textfeld für den Titel leer.
- 3** Treffen Sie für die Legende eine Auswahl aus der Liste, oder wählen Sie keine "Keine", wenn Sie keine Legende anzeigen möchten.

Die Standardposition für die Anzeige der Legende ist unterhalb des Titels.
- 4** Zum Festlegen einer Hintergrundfarbe für den Bereich, in dem der Messwertanzeiger angezeigt wird, klicken Sie auf das Feld "Hintergrundfarbe" und treffen Ihre Auswahl.

- 5 Wenn Sie den Titel in einer Farbe anzeigen möchten, klicken Sie auf das Feld "Textfarbe", und wählen Sie eine Farbe.
- 6 Um einen Rahmen um den Hintergrund anzuzeigen, klicken Sie auf das Feld "Rahmenfarbe", und treffen Sie Ihre Auswahl.
- 7 Geben Sie die Anzahl der pro Zeile anzuzeigenden Messwertanzeiger und den Abstand zwischen ihnen an. Der Abstand zwischen den Messwertanzeigern wird in Pixel angegeben.
- 8 Klicken Sie auf "OK".
Die Messwertansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Anzeigegröße, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

Hinzufügen von Titeln und Fußzeilen zur Messwertansicht

Sie können einen Titel, einen Untertitel, eine Fußzeile und eine sekundäre Fußzeile für den Messwertanzeiger festlegen. Wenn der Hintergrund mehrere Messwertanzeiger enthält, werden für jeden Titel und Fußzeilen angezeigt. Titel und Fußzeilen sind optional.

So fügen Sie in einer Messwertansicht Titel und Fußzeilen hinzu

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Titel für Messwertanzeiger".
- 2 Geben Sie im Dialogfeld "Titel für Messwertanzeiger" den gewünschten Text ein, und klicken Sie auf "OK".

HINWEIS: Wie bei der Erklärungsansicht können Sie @n verwenden, um die Ergebnisse aus der angegebenen Spalte in die Titel der Messwertanzeiger einzufügen. Die Zeichenfolge @1 fügt beispielsweise die Ergebnisse aus der ersten Spalte ein und @3 die Ergebnisse aus der dritten Spalte. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen](#) (auf Seite 1012).

Die Messwertansicht wird aktualisiert.

Hinzufügen von Bereichen für Messwertanzeiger in der Messwertansicht

Bereiche für Messwertanzeiger geben Minimal- und Maximalwerte für die einzelnen Bereiche an. Sie umfassen auch eine Farbe für die Anzeige des Bereichs im Messwertanzeiger, z.B. Grün für akzeptable Werte, Gelb für Hinweise und Rot für kritische Werte.

Für Bereiche können Sie einen statischen Wert, den Spaltennamen der Maßzahl oder das Ergebnis einer SQL-Abfrage angeben.

So legen Sie einen Bereich für Messwertanzeiger in einer Messwertansicht fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Bereiche für Messwertanzeiger".
- 2 Gehen Sie im Dialogfeld "Bereiche für Messwertanzeiger" wie folgt vor:

- a** Geben Sie eine Bezeichnung für den Bereich ein.
 - b** Um die Minimal- und Maximalwerte für die Bereiche der Messwertanzeiger festzulegen, klicken Sie auf "Eigenschaften", und treffen Sie eine Auswahl im Dialogfeld "Erweiterte Optionen".
 - c** Um eine Farbe für den Bereich zu wählen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Farbe", und treffen Sie eine Auswahl.
- 3** Klicken Sie auf "OK".
- Die Messwertansicht wird aktualisiert.

Festlegen zusätzlicher Eigenschaften eines Messwertanzeigers in der Messwertansicht

Zu den zusätzlichen Eigenschaften für Messwertanzeiger gehören die Darstellung der Elemente innerhalb des Anzeigers, das Angeben von Eigenschaften für Grenzwerte und Markierungen und das Festlegen der Interaktion beim Klicken auf die Messwertanzeige. Diese Eigenschaften werden im Dialogfeld "Zusätzliche Eigenschaften des Messwertanzeigers" festgelegt.

Die Auswahlmöglichkeiten für die Darstellung eines Messwertanzeigers werden auf der Registerkarte "Darstellung" angezeigt. Sie umfassen folgende Elemente:

- **Anzeige von Datenbezeichnungen.**
Datenbezeichnungen können entweder immer, nur bei Platzieren der Maus auf einem Element des Messwertanzeigers oder nie angezeigt werden.
- **Optionen für die Hintergrundfarbe des Messwertanzeigers, die Farbe des Texts in einem Messwertanzeiger und einen umgebenden Rahmen.**
- **Höhe und Breite des Messwertanzeigers in Pixel.**

Die Auswahlmöglichkeiten für die Skaleneigenschaften werden auf der Registerkarte "Skala" angezeigt. Folgende Optionen sind verfügbar:

- **Standard- oder benutzerdefinierte Grenzwerte.**
- **Die Anzahl größerer und kleinerer Markierungen.**

Die Auswahlmöglichkeiten für die Benutzerinteraktion mit dem Messwertanzeiger werden auf der Registerkarte "Interaktion" angezeigt. Folgende Aktionen sind möglich:

- **Navigieren.** Ermöglicht es dem Benutzer, zu einem anderen gespeicherten Bericht oder Dashboard zu navigieren.
- **Keine.** Deaktiviert die Navigation mit dem Messwertanzeiger.

Sie können außerdem erweiterte Eigenschaften für den Messwertanzeigertyp festlegen, indem Sie auf das Symbol klicken.

So geben Sie zusätzliche Eigenschaften in einer Messwertansicht an

- 1** Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Zusätzliche Eigenschaften des Messwertanzeigers".

- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Eigenschaften des Messwertanzeigers" Ihre Auswahl auf den Registerkarten "Darstellung", "Skala" und "Interaktion".
- 3 Klicken Sie auf "OK".
Die Messwertansicht wird aktualisiert.

Festlegen erweiterter Eigenschaften für die Messuhr in der Messwertansicht

In den erweiterten Eigenschaften können Sie angeben, ob und mit welchen Werten Skalenbezeichnungen angezeigt werden sollen, die Bogenlänge der Messuhr festlegen und die Anzeigebreite auswählen.

Die folgenden Optionen stehen für die Anzeige von Skalenbezeichnungen zur Verfügung:

- Prozent der Gesamtzahl
- Tatsächlicher Wert

Die Bogenlänge wird in Grad angegeben. Wenn Sie z.B. "360" angeben, wird die Messuhr als ganzer Kreis angezeigt.

Die Breite der Anzeige wird in Pixel angegeben. Je größer die angegebenen Werte, desto größer wird der Messwertanzeiger und desto kleiner der Innenkreis. Durch die Angabe extrem hoher Werte im Vergleich zur Kreisgröße wird der Messwertanzeiger möglicherweise verzerrt. Dies ist daher nicht zu empfehlen.

So legen Sie erweiterte Eigenschaften für die Messwertanzeige bei einer Messuhr fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Erweiterte Optionen".
- 2 Treffen Sie im Dialogfeld für messuhrspezifische Eigenschaften Ihre Auswahl, um anzugeben, wie die Skalenbezeichnungen angezeigt werden sollen.
Um die Anzeige von Skalenbezeichnungen zu unterdrücken, wählen Sie "Keine" aus.
- 3 Klicken Sie zum Festlegen der Bogenlänge und der Anzeigebreite auf die Option zur manuellen Eingabe, und geben Sie die gewünschten Werte ein.
- 4 Klicken Sie auf "OK".
Die Messwertansicht wird aktualisiert.

Anzeigen von Filtern für Ergebnisse

Verwenden Sie die Filteransicht zum Anzeigen der Filter, die auf einen Bericht angewandt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Filtern zu einem Bericht finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten](#) (auf Seite 937).

So fügen Sie eine Filteransicht hinzu oder ändern diese

- 1** Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Filteransicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Aktive Filter".
 - Um eine vorhandene Filteransicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Filteransicht.

Im Arbeitsbereich wird die Filteransicht angezeigt.

- 2** Klicken Sie abschließend auf "OK".

- 3** Speichern Sie den Bericht.

Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen

Verwenden Sie die Ansicht für statischen Text, um Markup-Text zu Ergebnissen hinzuzufügen oder zu ändern. Sie können Markup-Text hinzufügen, der formatierten Text, ActiveX-Steuerelemente, JavaScript, Klänge, Animationen, Grafiken usw. enthält. Der Markup-Text kann sämtliche Elemente enthalten, die ein Standardbrowser unterstützt.

Dieser Abschnitt erläutert die Vorgehensweise beim Hinzufügen oder ändern einer Ansicht für statischen Text und liefert Beispiele für statischen Text. Sollte eines der Beispiele annähernd Ihren Anforderungen entsprechen, kopieren Sie es, und passen Sie es an Ihre Bedürfnisse an.

So fügen Sie eine Ansicht für statischen Text hinzu oder ändern diese

- 1** Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Ansicht für statischen Text hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Statischer Text".
 - Um eine vorhandene Ansicht für statischen Text zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht für statischen Text.

Im Arbeitsbereich wird die Ansicht für statischen Text angezeigt.

- 2** Geben Sie den Markup-Text in das Textfeld ein.

Um Text fett, kursiv oder unterstrichen zu formatieren, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche zum Einfügen des öffnenden und schließenden HTML-Tags und geben dann den Text zwischen den Tags ein oder Sie wählen zuerst den Text und klicken anschließend auf die Formatierungsschaltfläche.

HINWEIS: Um einen Zeilenumbruch einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch". Durch Drücken der Eingabetaste werden keine Zeilenumbrüche eingefügt.

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Beispiele beschrieben.

Beispiel einer Ansicht für statischen Text	Beschreibung und Hinweise zur Verwendung
HTML-Text	<p>Geben oder fügen Sie den HTML-Text (oder entsprechend formatierten Text) in das Textfeld ein. Sie können auch auf die Schaltflächen für die entsprechenden HTML-Tags klicken. Basierend auf dem Format des eingegebenen Texts, können Markup-Tags dazu dienen, das Textformat zu definieren. Die nachfolgenden Beispiele erläutern, welche Möglichkeiten Sie haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Schriftgröße und Farbe festlegen: <pre>Rot formatierter Text</pre> ■ So kombinieren Sie Tags für zusätzliche Effekte: <pre>Fett und rot formatierter Text</pre>
ActiveX-Objekt	<p>Das ActiveX-Objekt muss eigenständig funktionieren und vom Browser unterstützt werden. Fügen Sie das Objekt in das HTML-Textfenster ein, und stellen Sie sicher, dass die Anfangs- und Ende-Tags <code><object...></code> und <code></object></code> nicht fehlen.</p>
JavaScript oder VBScript	<p>Das Skript muss eigenständig funktionieren und vom Browser unterstützt werden. Fügen Sie das Skript in das Textfenster ein, und stellen Sie sicher, dass die Anfangs- und Ende-Tags <code><script></code> und <code></script></code> nicht fehlen.</p>
Audio	<p>Der Speicherort der Audiodatei muss Ihnen bekannt sein. Falls die Audiodatei in einer Netzwerkumgebung gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk für alle Benutzer verfügbar sein.</p> <p>Verwenden Sie den HTML-Tag <code><EMBED></code>, um Audiodateien hinzuzufügen; beachten Sie das folgende Format:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>wobei:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> den Speicherort und Namen der Audiodatei angibt. <p>So fügen Sie eine auf Ihrer Festplatte gespeicherte Audiodatei hinzu:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>So fügen Sie dieselbe Audiodatei von einer Netzwerkressource Ihres Webserver hinzu:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi</pre>

Beispiel einer Ansicht für statischen Text	Beschreibung und Hinweise zur Verwendung
	<pre>d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Hintergrundbild	<p>Im folgenden Beispiel wird die Verwendung von JavaScript beschrieben.</p> <p>Überprüfen Sie den Speicherort der Grafikdatei, die Sie als Hintergrundbild verwenden möchten. Falls die Grafikdatei in einer Netzwerkumgebung gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk oder die Website für alle Benutzer verfügbar sein.</p> <p>Falls die Grafikdatei in einem gemeinsam genutzten Dashboard-Dateiordner gespeichert ist, kann der HTML-Text wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> <p>wobei:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NameOfGraphic</i> den Namen der Grafikdatei angibt, wie z.B. bricks.gif oder sand.jpg.

- 1 Wenn Sie eine kosmetische Formatierung auf die in der statischen Textansicht verwendete Schriftart anwenden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Formatansicht".
- 2 Um die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht zu importieren, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Importieren von Formatierungen aus einer anderen Analyse, und navigieren Sie zur gespeicherten Ansicht.
- 3 Klicken Sie abschließend auf "OK".

- 4 Speichern Sie den Bericht.

Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende"

Mithilfe der Ansicht "Legende" können Sie die Bedeutung spezieller Formatierungen in einem Bericht dokumentieren, z.B. die Bedeutung benutzerdefinierter Farben bei Messwerten.

Mit bedingten Formatierungen können Sie z.B. wichtige Elemente eines Berichts durch rote Formatierung und Elemente, die die Aufmerksamkeit des Benutzers erfordern, durch gelbe Formatierung hervorheben. Sie können eine Textlegende hinzufügen, um die Bedeutung der Farben zu erläutern, und Bezeichnungen für eine Übersicht über entsprechende Aktionen einfügen. Mit Formatierungen können Sie die Hintergrundfarben des Textes den Farben des bedingten Berichts anpassen.

So fügen Sie eine Legendenansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Legendenansicht auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie "Legende".
 - Klicken Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Legendenansicht für die gewünschte Legendenansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich wird die Legendenansicht angezeigt.
- 2 Wählen Sie im Feld "Titel", an welcher Stelle der Titel angezeigt werden soll.
Verfügbare Optionen sind "Rechts", "Links" oder "Keine". Wenn kein Titel angezeigt werden soll, wählen Sie "Keine".
- 3 Wählen Sie im Feld mit den Legendeneinträge pro Zeile die gewünschte Anzahl.
- 4 (Optional) Geben Sie einen Legendentitel ein (z.B. "Legende").
- 5 Geben Sie im ersten Bezeichnungstextfeld die Bedeutung der Bedingung ein (z.B. "Sofortige Beachtung erforderlich").
- 6 Geben Sie im ersten Beispieltextfeld die erste zu dokumentierende Bedingung ein (z.B. "Wichtig").
Mit dem Dialogfeld für allgemeine Formatierung können Sie die Hintergrundfarbe festlegen (z.B. Rot). Die Texteingabe ist optional. Sie können bei Bedarf lediglich eine Hintergrundfarbe einstellen.
- 7 Um einen weiteren Titel hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Position hinzufügen".
- 8 Wenn Sie das Hinzufügen von Titeln abgeschlossen haben, klicken Sie auf "OK".
- 9 Speichern Sie den Bericht.

Zulassen der Änderung von Spalten in Berichten durch Benutzer

Verwenden Sie die Ansicht "Spaltenauswahl", damit Benutzer dynamisch ändern können, welche Spalten in einem Bericht angezeigt werden. Eine Spaltenauswahl kann zu jeder Spalte in einem bestimmten Bericht hinzugefügt werden, und mehrere Spalten (Attribute) können zu jeder Spaltenauswahl hinzugefügt werden.

So fügen Sie eine Spaltenauswahlansicht hinzu oder ändern diese

- 1** Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Spaltenauswahlansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Spaltenauswahl".
 - Um eine vorhandene Spaltenauswahlansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Spaltenauswahlansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2** Aktivieren Sie für jede Spalte, in der eine Spaltenauswahl angezeigt werden soll, das Kontrollkästchen "Aktivieren".
- 3** Geben Sie für jede Auswahl eine Spaltenbezeichnung ein, und wählen Sie für die Bezeichnung eine Bezeichnungsposition.
HINWEIS: Wenn Sie keine Bezeichnung eingeben, sehen Benutzer, die die Ergebnisse anzeigen, keine Bezeichnung in der Auswahl.
- 4** Wenn Sie möchten, dass die Ergebnisse aktualisiert werden, sobald ein Benutzer eine neue Auswahl aus einer Spaltenauswahl trifft, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bei Auswahl einer neuen Spalte automatisch aktualisieren". Wenn Sie die Auswahl dieses Kontrollkästchens aufheben, wird Benutzern neben der Spaltenauswahl die Schaltfläche "Los" angezeigt, auf die sie klicken müssen, um die neuen Ergebnisse anzuzeigen.
- 5** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Spaltenauswahlansicht anzuzeigen.
- 6** Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 7** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Spaltenauswahlansicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um eine Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht, und legen Sie sie an der neuen Position ab.
 - Um die Darstellung der Spaltenauswahlansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.

- Um die Spaltenauswahlansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Um die Spaltenauswahlansicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

8 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Möglichkeit für Benutzer, mit der Ansicht "Ansichtenauswahl" eine bestimmte Ansicht auszuwählen

Verwenden Sie zur Auswahl einer bestimmten Ansicht der Ergebnisse aus den gespeicherten Ansichten die Ansicht "Ansichtenauswahl". Wenn die Ansichtenauswahl in einem Bericht platziert wurde, wird sie als Dropdown-Liste angezeigt, anhand derer Benutzer das jeweilige Ergebnis wählen können.

So fügen Sie eine Ansichtenauswahlansicht hinzu oder ändern diese

- 1** Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Ansichtenauswahlansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", wählen Sie "Erweitert" und anschließend "Ansichtenauswahl".
 - Klicken Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Ansichtenauswahlansicht für die gewünschte Ansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich wird die Ansichtenauswahlansicht angezeigt.

- 2** (Optional) Geben Sie einen Titel für die Ansichtenauswahl ein, und geben Sie an, wo in der Ansichtenauswahl der Titel angezeigt werden soll.
- 3** Wählen Sie, welche Ansichten in der Ansichtenauswahl enthalten sein sollen:
 - Wählen Sie Ansichten aus dem Feld "Verfügbare Ansichten", und verschieben Sie sie in das Feld "Einbezogene Ansichten".
 - Klicken Sie im Feld "Einbezogene Ansichten" auf die Schaltfläche "Umbenennen", um eine gewählte Ansicht umzubenennen.

HINWEIS: In der Ansicht "Keine" wird nur die Auswahl angezeigt.
- 4** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Ansichtenauswahlansicht anzuzeigen.
- 5** Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 6** Gehen Sie zum Verschieben oder Bearbeiten der Ansichtenauswahlansicht (und gegebenenfalls anderer Ansichten) auf der Seite folgendermaßen vor:

- Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
- Um die Darstellung der Ansichtenauswahlansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.
- Klicken Sie zum Bearbeiten der Ansichtenauswahlansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Klicken Sie zum Löschen der Ansichtenauswahlansicht auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

7 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Anzeigen von Ergebnissen in Trichterdiagrammen

Verwenden Sie die Trichterdiagrammansicht, um die Ergebnisse als dreidimensionales Diagramm anzuzeigen, das Zielwerte und tatsächliche Werte farblich darstellt. Typischerweise werden mit Trichterdiagrammen graphisch Daten dargestellt, die mit Phasen in einem Prozess zusammenhängen, etwa die Menge des potenziellen Umsatzes in den jeweiligen Vertriebsphasen.

Trichterdiagramme sind gut dafür geeignet, bei Daten tatsächliche und Zielwerte zu vergleichen, wenn bekannt ist, dass der Zielwert pro Phase deutlich abfällt (bzw. ansteigt), etwa bei einer Vertriebs-Pipeline. Sie können auf einen der farblich gekennzeichneten Bereiche klicken, um über einen Drilldown weitere Informationen zu erhalten.

In Trichterdiagrammen stellen die Schwellwerte einen Prozentsatz des Zielwerts dar, und Farben bieten visuelle Informationen für jede Phase:

- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert unter den minimalen Schwellwert fällt, sind rot dargestellt.
- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert unter den maximalen Schwellwert fällt, sind gelb dargestellt.
- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert über dem maximalen Schwellwert liegt, sind grün dargestellt.

So fügen Sie eine Trichterdiagrammansicht hinzu oder ändern diese

- 1** Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Trichterdiagrammansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Trichterdiagramm".
 - Um eine vorhandene Trichterdiagrammansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Trichterdiagrammansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Trichterdiagrammansicht angezeigt.

- 2** Treffen Sie eine Auswahl zu den Feldern im Arbeitsbereich.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben.

Arbeitsbereichsfeld für Trichterdiagrammansicht	Beschreibung
Diagrammbezeichnung	Gibt die Bezeichnung an, die oben im Diagramm angezeigt werden soll.
Phase	Gibt die darzustellende Phase aus der Dropdown-Liste an. Diese Werte werden auf der horizontalen Achse dargestellt.
Tatsächlicher Wert	Gibt den tatsächlichen Wert für die Phase an; eine aus der Dropdown-Liste ausgewählte Spalte.
Zielwert	Gibt den Zielwert für die Phase an; eine aus der Dropdown-Liste ausgewählte Spalte.
Soll-Wert nur für Endphase	Gibt an, ob der Zielwert für jede Phase oder nur für die Endphase angezeigt werden soll.
Zum Erreichen des Ziels erforderlicher Faktor	Kennzeichnet die zum Erreichen des Ziels erforderlichen Faktoren.
Min. Schwellwert	Gibt den minimalen Schwellwert an. Werte unter diesem Prozentsatz werden rot dargestellt. Werte zwischen diesem Prozentsatz und dem maximalen Schwellwert werden gelb dargestellt.
Max. Schwellwert	Gibt den maximalen Schwellwert an. Werte über diesem Prozentsatz werden grün dargestellt.
Größe	Gibt die Größe an.
Standardform und gleiche Phasenbreiten erzwingen	Gibt an, ob Oracle CRM On Demand Answers automatische eine Standardform und gleiche Phasenbreite im Diagramm festlegt.
Interaktion	Gibt an, wie viel Interaktion im Diagramm zulässig ist. Zur Auswahl stehen "Keine", "Drill" und "Navigieren".

- 3** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Trichterdiagrammansicht anzuzeigen.
- 4** Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 5** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Trichterdiagrammansicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
 - Um die Darstellung der Trichterdiagrammansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.

- Um die Trichterdiagrammansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Um die Trichterdiagrammansicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

6 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen

Fügen Sie in der Erklärungsansicht einen oder mehrere Textabsätze hinzu, die zusammen mit den Berichten angezeigt werden sollen. Erklärungstext ist nützlich, um Informationen wie Kontext, Erläuterungstext oder längere Beschreibungen zu geben. In der Erklärungsansicht können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Einen Satz mit Platzhaltern für jede Ergebnisspalte eingeben.
- Angeben, wie Zeilen getrennt werden sollen.
- Mit Formatierungsschaltflächen Text fett, kursiv oder unterstrichen formatieren und Zeilenumbrüche einfügen.
- Zusätzliche Formatierung auf die in der Erklärungsansicht verwendeten Schriftarten anwenden oder die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht importieren.

Anwendungsbeispiel für Erklärungstextansicht

Ein Benutzer erstellt einen Bericht, über den die Regionsbezeichnung in der zweiten Spalte als Teil der Ergebnismenge zurückgegeben wird. Der Benutzer möchte, dass die Erklärungsansicht wie im folgenden Beispiel dargestellt angezeigt wird, wobei der Einführungstext und die Regionen jeweils in einer neuen Zeile dargestellt werden:

In diesem Bericht werden die Umsätze nach Gebiet geordnet angezeigt. Die Gebiete sind:

Ost

West

In der folgenden Tabelle sind die Erklärungsansichteinträge des Benutzers aufgelistet und beschrieben:

Feld	Eintrag	Erklärung
Präfix	[b] Dieser Bericht zeigt Ihren Umsatz nach Regionen. Die Regionen sind:[/b][br][br]	Der Eintrag sorgt dafür, dass vor der Erklärung Text steht. Der Text wird fett formatiert, und es werden danach zwei Zeilenumbrüche eingefügt. Der Benutzer setzt den Cursor in das Textfeld "Präfix" und klickt auf die Schaltfläche für fetten Text (B), um die Tags für den Anfang und das Ende des fett formatierten Texts einzusetzen. Der Benutzer gibt

Feld	Eintrag	Erklärung
		zwischen den Tags folgenden Text ein: In diesem Bericht werden die Umsätze nach Gebiet geordnet angezeigt. Die Gebiete sind: Anschließend klickt der Benutzer zweimal auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch".
Erklärung	@2	Der Eintrag enthält die Ergebnisse aus der zweiten Spalte (dem Namen der Region) im Erklärungstext. Der Benutzer setzt den Cursor in das Erklärungstextfeld und gibt die Zeichen @2 ein.
Zeilentrennzeichen	[br]	Durch diesen Eintrag wird für jede Zeile des Erklärungstexts eine neue Zeile begonnen. Der Benutzer setzt den Cursor in das Textfeld "Zeilentrennzeichen" und klickt zweimal auf die Schaltfläche für ein Zeilentrennzeichen.
Postfix	[br][b] Bericht zu Vertriebsende nach Region[/b]	Mit dem Eintrag wird wie beim Präfix der Erklärung Text hinzugefügt.

In der Erklärungsansicht reservierte Zeichen

In der Erklärungsansicht handelt es sich bei folgenden Zeichen um reservierte Zeichen:

- @ (at-Zeichen, außer bei Verwendung als Spalten-Platzhalter im Erklärungstextfeld)
- [(öffnende eckige Klammer)
-] (schließende eckige Klammer)
- ' (einfaches Anführungszeichen)
- \ (Rückwärtsschrägstrich)

HINWEIS: Wenn Sie ein reserviertes Zeichen verwenden möchten, fügen Sie vor ihm einen umgekehrten Schrägstrich (\) als Escape-Zeichen ein. Wenn Sie beispielsweise in einem Text einen umgekehrten Schrägstrich (\) verwenden möchten, geben Sie \\ ein.

Hinzufügen oder Ändern von Erklärungsansichten

Das folgende Verfahren beschreibt die Vorgehensweise beim Erstellen einer Erklärungsansicht.

In den Textfeldern "Präfix", "Erklärung" und "Postfix" können Sie mit den Formatierungsschaltflächen Text fett, kursiv oder unterstrichen formatieren.

HINWEIS: Um einen Zeilenumbruch einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch". Durch Drücken der Eingabetaste werden keine Zeilenumbrüche eingefügt.

So fügen Sie eine Erklärungsansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Erklärungsansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", wählen Sie "Erweitert" und wählen Sie dann "Erklärung".
 - Um eine vorhandene Erklärungsansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Erklärungsansicht angezeigt.

- 2 Geben Sie Ihre Auswahl für die Felder im Arbeitsbereich ein.

Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der Felder.

Arbeitsbereichsfeld für Erklärungsansicht	Kommentare
Präfix	Gibt die Kopfzeile der Erklärung an. Dieser Text wird am Anfang der Erklärung angezeigt.
Erklärung	Gibt den Erklärungstext an, der für jede Zeile in den Ergebnissen angezeigt wird. Verwenden Sie @n, um die Ergebnisse aus der angegebenen Spalte in die Erklärung einzufügen. Die Zeichenfolge @1 fügt beispielsweise die Ergebnisse aus der ersten Spalte in die Erzählung ein und @3 die Ergebnisse aus der dritten Spalte.
Zeilentrennung	Gibt ein Zeilentrennungs-Tag an. Um eine Trennung zu verwenden, die nicht dem Standard für das Format entspricht, geben Sie die gewünschte Zeilentrennung im Textfeld "Zeilentrennung" ein.
Postfix	Gibt den Endbereich der Erklärung an. Der Text wird am Ende der Erklärung angezeigt.

- 3 Zum Anwenden von zusätzlichen Formatierungen für die in der Erklärungsansicht verwendete Schriftart klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren".
- 4 Um die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht zu importieren, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Importieren von Formatierungen aus einer anderen Analyse, und navigieren Sie zur gespeicherten Ansicht.
- 5 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Erklärungsansicht anzuzeigen.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 7 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Erklärungsansicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
 - Um die Darstellung der Erklärungsansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.

- Um die Erklärungsansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Um die Erklärungsansicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

8 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Anzeigen von Ergebnissen als Ticker

Bei einem Ticker werden die Ergebnisse eines Berichts als Laufschrift dargestellt. Sie können die Größe des entsprechenden Bereichs, die Geschwindigkeit und die Richtung, in der die Ergebnisse laufen, und andere Anzeigeeinstellungen anpassen.

HINWEIS: Wenn Ihr Webbrowser beweglichen Text nicht unterstützt, werden die Ergebnisse angezeigt, sie laufen aber nicht über die Seite.

So fügen Sie eine Tickeransicht hinzu oder ändern diese

1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine neue Tickeransicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", wählen Sie "Erweitert", und wählen Sie dann "Ticker".
- Um eine vorhandene Tickeransicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Tickeransicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Tickeransicht angezeigt.

2 Um Standardeinstellungen für die am häufigsten verwendeten Felder zu generieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Standardwerte festlegen".

VORSICHT: Wenn Sie nach dem Eingeben von Werten in anderen Feldern auf die Schaltfläche "Standardwerte festlegen" klicken, werden Ihre eingegebenen Werte entfernt.

3 Um alle Felder zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder löschen".

HINWEIS: Wenn Sie den Inhalt aller Felder entfernt haben, können Sie auf die Schaltfläche "Standardwerte festlegen" klicken, um die Standardeinstellungen für die am häufigsten verwendeten Felder wiederherzustellen.

4 Treffen Sie eine Auswahl zu den Feldern im Arbeitsbereich.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben.

Arbeitsbereichsfeld für Tickeransicht	Beschreibung

Arbeitsbereichsfeld für Tickeransicht	Beschreibung
Verhalten	<p>Gibt an, wie die Ergebnisse im Ticker bewegt werden:</p> <p>Bildlauf. Die Ergebnisse sind zunächst verborgen und laufen dann über die Seite. Dann wird der Vorgang wiederholt.</p> <p>Verschiebung. Die Ergebnisse sind zunächst verborgen, werden dann auf die Seite geschoben und bleiben stehen, wenn der andere Seitenrand berührt wird.</p> <p>Wechsel. Die Ergebnisse springen innerhalb der Laufleiste vor und zurück</p>
Richtung	Gibt die Richtung an, in der sich die Ergebnisse im Ticker bewegen (links, rechts, unten oder oben).
Breite	<p>Gibt die Breite des Tickers entweder in Pixel oder als Prozentsatz der Seitenbreite an.</p> <p>Der Wert 200 würde beispielsweise für eine Breite von 200 Pixel stehen, und der Wert 25 % gibt eine Breite von einer Viertelseite an.</p>
Höhe	<p>Gibt die Höhe des Tickers entweder in Pixel oder als Prozentsatz der Seitenhöhe an.</p> <p>Der Wert 200 würde beispielsweise für eine Höhe von 200 Pixel stehen, und der Wert 25 % gibt eine Höhe von einer Viertelseite an.</p>
Anfangstext	<p>Gibt optionalen Text oder Grafiken an, die jedesmal am Anfang angezeigt werden, wenn die Ergebnisse neu gezeichnet werden. Sie können zum Formatieren des Texts HTML verwenden.</p> <p>Wenn Sie eine Grafikdatei verwenden möchten, Überprüfen Sie deren Speicherort. Falls die Grafikdatei nur für Ihren Eigengebrauch ist, kann der Speicherort wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Falls die Grafikdatei in einer Netzwerkumgebung oder Website gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk für alle Benutzer verfügbar sein. Geben Sie für eine gemeinsam genutzte Grafikdatei den UNC-Namen ein, beispielsweise:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Zeilenformat	<p>Gibt den HTML-Code an, der bei der Formatierung der Zeilen in den Ergebnissen verwendet werden soll.</p> <p>Wenn Sie die Ergebnisse aus einer angegebenen Spalte berücksichtigen möchten, verwenden Sie @n. Die Zeichenfolge @1 fügt beispielsweise die Ergebnisse aus der ersten Spalte ein</p>

Arbeitsbereichsfeld für Tickeransicht	Beschreibung
	und @3 die Ergebnisse aus der dritten Spalte.
Zeilentrennzeichen	Gibt das Zeichen an, das die einzelnen Zeilen voneinander trennt.
Spaltentrennzeichen	Gibt das Zeichen an, das eine Spalte von einer anderen trennt. Dies wird verwendet, wenn "Zeilenformat" leer ist, was dazu führt, dass alle Spalten angezeigt werden.
Endtext	<p>Gibt optionalen Text oder Grafiken an, die jedesmal am Ende angezeigt werden, wenn die Ergebnisse neu gezeichnet werden. Sie können zum Formatieren des Texts HTML verwenden.</p> <p>Wenn Sie eine Grafikdatei verwenden möchten, Überprüfen Sie deren Speicherort. Falls die Grafikdatei nur für Ihren Eigengebrauch ist, kann der Speicherort wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Falls die Grafikdatei in einer Netzwerkumgebung oder Website gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk für alle Benutzer verfügbar sein. Geben Sie für eine gemeinsam genutzte Grafikdatei den UNC-Namen ein, beispielsweise:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

HINWEIS: Mehrere dieser Felder sind bereits mit HTML-Daten belegt, die für eine erste Formatierung sorgen. Gehen Sie beim Bearbeiten dieses Texts vorsichtig vor, damit die ursprünglichen HTML-Daten gültig bleiben. Wenn Sie die HTML-Daten aus einem der Felder entfernen, sollten Sie sie auch aus den anderen entfernen, da der Ticker sonst nicht korrekt funktioniert.

5 Gehen Sie wie folgt vor, um weitere Optionen anzugeben:

- a** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweitert".

Das Dialogfeld "Erweiterte Tickeroptionen" wird angezeigt.

- b** Treffen Sie eine Auswahl aus den erweiterten Optionen und klicken Sie auf "OK".

In der folgenden Tabelle werden die erweiterten Optionen beschrieben.

Erweiterte Optionen im Arbeitsbereich für die Tickeransicht	Beschreibung

Erweiterte Optionen im Arbeitsbereich für die Tickeransicht	Beschreibung
Anzahl Schleifen	Gibt an, wie häufig die Ergebnisse durchlaufen sollen. Standardeinstellung ist unendlich häufig. Sie müssen eine ganze Zahl angeben.
Bildlaufintervall	Gibt die Anzahl der Pixel zwischen aufeinanderfolgenden Neuzeichnungen der Ergebnisse an. Größere Werte bewirken einen schnelleren, weniger flüssigen Bildlauf.
Bildlaufverzögerung	Legt die Anzahl der Millisekunden zwischen aufeinanderfolgenden Neuzeichnungen der Ergebnisse an. Hohe Werte bewirken einen langsameren Bildlauf.
Hintergrundfarbe	Gibt die Farbe an, die für den Hintergrund verwendet werden soll. Je nachdem, was Ihr Browser unterstützt, können Sie einen Farbnamen wie gelb oder blau eingeben oder das sechsstellige Hexadezimalformat verwenden, etwa #AFEEEE für helles Türkis. (Sie können die Raute am Anfang der Hexadezimalzahl auch weglassen.)
Zusätzliche Marquee-Attribute	Gibt andere Marquee-Optionen an, die Ihr Browser möglicherweise unterstützt, beispielsweise ALIGN="top middle bottom", um den Ticker relativ zum umgebenden Text oben, in der Mitte oder unten anzuordnen. Sie können auch HTML-Code hinzufügen, um das Erscheinungsbild des Tickers weiter anzupassen.

- 6 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Tickeransicht anzuzeigen.
- 7 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 8 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Tickeransicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
 - Um die Darstellung der Tickeransicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.
 - Um die Tickeransicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
 - Um die Tickeransicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.
- 9 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Senden eines Hinweises an Benutzer bei fehlenden Daten

Verwenden Sie die Ansicht für fehlende Ergebnisse, um eine Erläuterung einzufügen, falls durch den Bericht keine Ergebnisse zurückgegeben werden. Der Text kann den Benutzern erklären, dass keine Daten vorhanden waren.

So fügen Sie eine Ansicht für fehlende Ergebnisse hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine neue Ansicht für fehlende Ergebnisse hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", wählen Sie "Erweitert", und wählen Sie dann "Keine Ergebnisse".
- Um eine vorhandene Ansicht für fehlende Ergebnisse zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.

Im Arbeitsbereich wird die Ansicht für fehlende Ergebnisse angezeigt.

- 2 Geben Sie Erklärungstext in die Felder "Überschrift" und "Text" ein.
- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Ansicht für fehlende Ergebnisse anzuzeigen.
- 4 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 5 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Ansicht für fehlende Ergebnisse (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
 - Um die Darstellung der Ansicht für fehlende Ergebnisse zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.
 - Um die Ansicht für fehlende Ergebnisse zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
 - Um die Ansicht für fehlende Ergebnisse zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

- 6 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Schritt 3: Definieren von Eingabeaufforderungen (optional)

Damit Oracle CRM On Demand Answers-Benutzer die Möglichkeit haben, beim Erstellen eines Berichts einen Filterwert anzugeben, legen Sie eine Laufzeit-Eingabeaufforderung für den Bericht fest.

Laufzeit-Eingabeaufforderungen sind hilfreich, da Berichte möglicherweise je nach Benutzer oder dem Datum, an dem ein Bericht ausgeführt wird, unterschiedlich gefiltert werden müssen.

Eine Laufzeit-Eingabeaufforderung unterscheidet sich von einem vorgefertigten Filter dadurch, dass ein Filter bei Festlegung des Berichts eingerichtet wird und nicht ohne Bearbeitung des Berichts selbst geändert werden kann. Wenn Sie beispielsweise eine Eingabeaufforderung zum Firmentyp für den Bericht festlegen, werden Ihre Mitarbeiter aufgefordert, auszuwählen, welcher Firmentypwert beim Ausführen des Berichts angezeigt werden soll. Wenn Sie den vorgefertigten Filter als einen bestimmten Firmentyp festlegen, beispielsweise "Mitbewerber", wird der Filter fest in den Bericht integriert und kann vom Benutzer nicht zur Laufzeit geändert werden.

Sie können Benutzereingaben auf der Seite "Benutzereingaben definieren" in Oracle CRM On Demand Answers erstellen. Um auf die Seite "Benutzereingaben definieren" zuzugreifen, erstellen Sie eine neue Analyse, wie in [Erste Schritte bei der Arbeit in Answers \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) (siehe "[Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#)" auf Seite 792) beschrieben, oder öffnen Sie eine vorhandene Analyse in Oracle CRM On Demand Answers.

Sie können zwei Arten von Benutzereingaben erstellen:

■ Spaltenfilter-Benutzereingabe

Eine Spaltenfilter-Benutzereingabe bewirkt eine allgemeine Filterung einer Spalte innerhalb eines Berichts. Eine Spaltenfilter-Benutzereingabe kann alle Auswahlmöglichkeiten für eine Spalte oder eingeschränkte Auswahlmöglichkeiten für eine Spalte vorgeben. Wenn ein Bericht beispielsweise den Filter "Region=Ost" enthält, werden die Auswahlmöglichkeiten für die Spalte "Ort" auf Orte in der Region Ost beschränkt. Hierdurch wird verhindert, dass sich gegenseitig ausschließende Filter ausgewählt werden, die zu keinen Daten führen.

■ Bild-Benutzereingabe

Eine Bild-Benutzereingabe stellt ein Bild zur Verfügung, das Benutzer anklicken, um Kriterien für einen Bericht auszuwählen. Bei einer Vertriebsorganisation können Benutzer beispielsweise anhand des Bildes einer Karte auf einzelne Gebiete klicken, um Vertriebsinformationen anzuzeigen, oder auf die Abbildung eines Produkts, um Vertriebsinformationen für das entsprechende Produkt anzuzeigen. Benutzer, die wissen, wie das HTML-Tag "<map>" verwendet wird, können eine Bildzuordnungsdefinition erstellen.

HINWEIS: In Oracle CRM On Demand Answers werden die Benutzereingaben nicht auf der Seite "Kriterien definieren", "Layout erstellen", "Benutzereingaben definieren" und "Prüfen" angezeigt. Die Benutzereingaben werden angezeigt, wenn Sie die Vorschau der Analyse anzeigen, und die Benutzereingaben werden angezeigt, wenn Benutzer die Analyse ausführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Spaltenfilter-Benutzereingaben](#) (auf Seite 1021)
- [Hinzufügen von Bild-Benutzereingaben](#) (auf Seite 1023)

Hinzufügen von Spaltenfilter-Benutzereingaben

Mit einer Spaltenfilter-Benutzereingabe können Benutzer Werte zur Filterung einer Spalte in einem Bericht auswählen. Sie können den Bereich möglicher Filterwerte und die Art, in der der Benutzer die Filterwerte für den Bericht auswählt, festlegen.

Sie definieren Spaltenfilter-Benutzereingaben auf der Seite "Benutzereingaben definieren" in Oracle CRM On Demand Answers. Wenn Sie für einen Bericht mehrere Spaltenfilter-Benutzereingaben erstellt haben, werden diese dem Benutzer einzeln in der Reihenfolge ihrer Auflistung von oben nach unten angezeigt.

So fügen Sie eine Spaltenfilter-Benutzereingabe hinzu oder ändern diese

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Benutzereingaben definieren" auf "Eingabeaufforderung", und wählen Sie die Option für Spaltenfilter-Benutzereingaben.
- 2 Geben Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Eingabeaufforderungen" eine Bezeichnung für die Spaltenfilter-Benutzereingabe in das Feld "Bezeichnung" ein.
Die Bezeichnung wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Bericht ausführt.
- 3 Geben Sie eine Beschreibung in das Feld "Beschreibung" ein (optional).
- 4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Filter für Spalte" die Spalte im Bericht aus, die Sie filtern möchten, und wählen Sie dann aus der Dropdown-Liste "Operator" den zu verwendenden Operator aus.
Wenn der Benutzer den Operator auswählen soll, wählen Sie als Operator "*Benutzeraufforderung" aus.
- 5 Geben Sie an, wie der Benutzer Werte auswählen soll, indem Sie die entsprechende Option anklicken.
Benutzer können Werte aus einer Dropdown-Liste auswählen oder die Auswahlmöglichkeiten anzeigen und in ein Textfeld eingeben.
HINWEIS: Es sind höchstens 1000 Werte zugelassen, die in einer Dropdown-Liste ausgewählt werden können.
- 6 Damit der Benutzer nur einen Wert für die Spaltenfilter-Benutzereingabe auswählen kann, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Nur Einzelwert".
- 7 Wählen Sie unter dem Element "Welche Werte sollten für den Benutzer angezeigt werden?" eine der folgenden Optionen aus:
 - Wenn keine Werte angezeigt werden sollen, klicken Sie auf "Keine".
Der Benutzer muss dann den Wert eingeben.
 - Wenn alle möglichen Werte angezeigt werden sollen, klicken Sie auf "Alle Werte".
 - Wenn ein Teil der Werte angezeigt werden soll, klicken Sie auf "Durch Filter eingeschränkte Werte" oder "SQL-Ergebnisse".

Durch Filter eingeschränkte Werte. Die Beschränkung der Werte ist hilfreich, wenn für mehrere Spalten Eingaben erforderlich sind oder wenn die Ergebnisse bereits einen Filter enthalten. Hierdurch wird verhindert, dass ein Benutzer Werte wählt, die zu keinen Daten führen. Nehmen wir beispielsweise an, dass ein Bericht eine Spalte für das Land und eine für

den Ort enthält und bereits der Filter "Land=Frankreich" gesetzt ist. Durch die Auswahl beschränkter Werte für den Filter der Ortspalte werden die Auswahlmöglichkeiten auf Orte in Frankreich beschränkt, wodurch es nicht möglich ist, sich gegenseitig ausschließende Filter zu wählen, etwa "Land=Italien" und "Ort=Paris". Bei beschränkten Werten wird zur Verarbeitung der Eingabe möglicherweise mehr Zeit benötigt als bei den anderen beiden Optionen.

SQL-Ergebnisse. Um die Werte auf die Ergebnisse einer SQL-Anweisung zu begrenzen, klicken Sie auf die Option "SQL-Ergebnisse", und geben Sie die SQL-Anweisung in das Textfeld ein. Wenn Sie eine Benutzereingabe vom Typ "SQL-Ergebnisse" verwenden, gelten die folgenden Bedingungen:

- Sie können Benutzereingaben vom Typ "SQL-Ergebnisse" nicht verketteten. Wenn Sie z.B. über zwei Benutzereingaben vom Typ "SQL-Ergebnisse" verfügen, wirken sich die gefilterten Werte aus einer Benutzereingabe nicht auf die andere Benutzereingabe aus.
- Ist die erste Benutzereingabe eine Benutzereingabe vom Typ "SQL-Ergebnisse" und die zweite Benutzereingabe eine normale Benutzereingabe, ist das Ergebnis der zweiten Benutzereingabe auf die Ergebnisse der ersten Benutzereingabe beschränkt, wenn die Option "Durch Filter eingeschränkte Werte" für die zweite Benutzereingabe gewählt ist. Ist die erste Benutzereingabe eine normale Benutzereingabe und die zweite Benutzereingabe eine Benutzereingabe vom Typ "SQL-Ergebnisse", können die beiden Benutzereingaben nicht verkettet werden.
- Benutzereingaben, die nicht den Typ "SQL-Ergebnisse" aufweisen, können unabhängig von der Reihenfolge der Benutzereingaben immer verkettet werden.
- Die maximale Anzahl der Werte, die für die Dropdown-Liste der Benutzereingabe verfügbar sind, beträgt 1.000. Wenn das SQL-Ergebnis mehr als 1.000 Datensätze ausgibt, werden nur die ersten 1.000 Datensätze angezeigt.

8 Treffen Sie eine Auswahl zu den Optionen im Bereich "Andere Optionen":

- Damit der Benutzer die Auswahlmöglichkeiten für den Filter einschränken kann, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzern das Beschränken der Auswahlmöglichkeiten ermöglichen". Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, erhalten die Benutzer eine Auswahlliste, über die Sie die Auswahlmöglichkeiten über Bedingungen (wie etwa "beginnt mit", "endet mit" und "enthält") beschränken können.

Durch beschränkte Auswahlmöglichkeiten kann der Benutzer die als Filter zu verwendenden Werte finden. Wenn ein Filter beispielsweise alle Orte in Frankreich enthält, kann ein Benutzer die Auswahlmöglichkeiten des Filters auf die Orte beschränken, die mit "P" beginnen.

- Damit ein Benutzer diesen Spaltenfilter überspringen kann, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzern das Überspringen der Eingabeaufforderung ermöglichen".

Hierdurch wird die Option "Eingabeaufforderung überspringen" angezeigt. Der Benutzer kann dann auf diese Option klicken, um die Auswahl für diesen Filter zu umgehen.

9 Klicken Sie abschließend auf "OK".

Die Spaltenfilter-Benutzereingabe wird auf der Seite "Benutzereingaben definieren" angezeigt.

10 Um die Spaltenfilter-Benutzereingabe anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Analysevorschau".

So ändern Sie die Eigenschaften einer Spaltenfilter-Benutzereingabe

- 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für die Benutzereingabe.
- 2 Nehmen Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Eingabeaufforderungen" die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie dann auf "OK".

So verschieben Sie eine Spaltenfilter-Benutzereingabe in der Ausführungsreihenfolge nach oben oder nach unten

- Klicken Sie auf die nach oben und unten weisenden Pfeile, bis sich die Benutzereingaben in der gewünschten Reihenfolge befinden.

Die nach oben und unten weisenden Pfeile werden nur angezeigt, wenn mehrere Benutzereingaben für die Analyse verfügbar sind.

So löschen Sie eine Spaltenfilter-Benutzereingabe

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen" für die Benutzereingabe.

Hinzufügen von Bild-Benutzereingaben

Eine Bild-Benutzereingabe stellt ein Bild zur Verfügung, das Benutzer anklicken, um ihre Berichtskriterien auszuwählen. So können Benutzer beispielsweise bei einem Bild, das Produkte zeigt, auf ein Produkt klicken. Anhand des ausgewählten Produkts wird dann der ihm zugrunde liegende Bericht gefiltert. Zum Erstellen einer Bild-Benutzereingabe müssen Sie wissen, wie das HTML-Tag "<map>" verwendet wird, um eine Bildzuordnungsdefinition zu erstellen.

Sie definieren Bild-Benutzereingaben auf der Seite "Benutzereingaben definieren" in Oracle CRM On Demand Answers. Wenn Sie mehrere Bild-Benutzereingaben für einen Bericht erstellt haben, werden sie in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie aufgelistet sind, also von oben nach unten.

So fügen Sie eine Bild-Benutzereingabe hinzu oder ändern diese

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Benutzereingaben definieren" auf "Eingabeaufforderung", und wählen Sie die Option für Bild-Benutzereingaben.
- 2 Geben Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungs-Eingabeaufforderungen" eine Bezeichnung für die Bild-Benutzereingabe in das Feld "Bezeichnung" ein.

Die Bezeichnung wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Bericht ausführt. Sie können in der Bezeichnung HTML-Tags verwenden, etwa , <center>, und <table>.
- 3 Geben Sie eine Beschreibung in das Feld "Beschreibung" ein (optional).
- 4 Geben Sie Speicherort und Namen des Bilds in das Feld "Bild-URL" ein.

Wenn die Bild-Benutzereingabe nur für den Eigengebrauch ist, können Sie einen Speicherort angeben, auf den nur Sie Zugriff haben, etwa c:\mycomputer\temp\map.gif. Wenn die Bild-Benutzereingabe für andere Benutzer verfügbar sein soll, geben Sie den Namen entsprechend der Universal Naming Convention (UNC) ein, etwa \\ALLUSERS\graphics\map.gif, oder eine Website, auf die alle Benutzer Zugriff haben, etwa http://mycompany.com/imagemap.gif.

5 Geben Sie die entsprechenden HTML-`<map>`-Tags und die Daten in das HTML-Feld ein.

Eine HTML-`<map>`-Aussage mit `<area>`-Elementen ist erforderlich. Jedes `<area>`-Element muss die Attribute `shape=` und `coords=` bestimmen. Wenn das Attribut `alt=` angegeben wird, wird es dem Bereichstitel zugeordnet. Beispiel:

```
<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 Um die Bildzuordnungsinformationen aus dem HTML-Code zu erhalten, klicken Sie auf den Link "Bildzuordnung aus HTML extrahieren".

Das Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungs-Eingabeaufforderungen" wird erweitert, um in das HTML-Feld eingegebene Bereichstitel, Formen und Koordinaten anzuzeigen.

- Auf Wunsch können Sie die Werte im Bereichstitel ändern. Dieser Text wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Zeiger über den Bildbereich bewegt.
- Geben Sie für jeden Bereich im Feld "Spalte" den Namen der Spalte, die aufgerufen wird, wenn ein Benutzer auf das Bild klickt, und den zu verwendenden Wert an.

HINWEIS: Die Spalte muss ein vollständig qualifizierter Spaltenname im Format *Tabelle.Spaltenname* sein.

- Setzen Sie um Spaltennamen mit Leerzeichen doppelte Anführungszeichen. Beispiel:
 - Firma."Land der Firma"
 - "Versandte Einheiten"

7 Klicken Sie abschließend auf "OK".

Die Bild-Benutzereingabe wird auf der Seite "Benutzereingaben definieren" angezeigt.

8 Um die Bild-Benutzereingabe anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Analysevorschau".

Wenn Sie auf einen Bereich des Bildes klicken, wird der für diesen Bereich erstellte zugrundeliegende Filter angezeigt. Klicken Sie auf den Link "Aktualisieren", um die Ergebnisse anzuzeigen. Sie können die Filterkriterien ändern und dann erneut auf den Link "Aktualisieren" klicken, um die in den Ergebnissen nachvollzogene Änderung anzuzeigen.

So ändern Sie die Eigenschaften einer Bild-Benutzereingabe

1 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für die Benutzereingabe.

- 2 Nehmen Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungs-Eingabeaufforderungen" die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie dann auf "OK".

HINWEIS: In Oracle CRM On Demand Answers werden die Benutzereingaben nicht auf der Seite "Kriterien definieren", "Layout erstellen", "Benutzereingaben definieren" und "Prüfen" angezeigt. Die Benutzereingaben werden angezeigt, wenn Sie die Vorschau der Analyse anzeigen, und die Benutzereingaben werden angezeigt, wenn Benutzer die Analyse ausführen.

Schritt 4: Überprüfen von Berichten

Wenn Sie die Erstellung oder Änderung eines Berichts abgeschlossen haben, können Sie ihn auf der Seite "Überprüfen" in Oracle CRM On Demand Answers prüfen.

So prüfen Sie einen Bericht

- Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Schritt 4: Überprüfen".

Wenn Sie die Prüfung der Berichtskriterien, des Layouts usw. abgeschlossen haben, können Sie auf die Schaltfläche "Analysevorschau" klicken, um die endgültige Version des Berichts in einem separaten Fenster anzuzeigen.

HINWEIS: Sie müssen auf "Analysevorschau" klicken, um alle Benutzereingaben anzuzeigen, die Sie im Bericht definiert haben.

Auf der Seite "Überprüfen" haben Sie auch die Möglichkeit, den Bericht zu drucken oder herunterzuladen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten](#) (auf Seite 1025)
- [Abschließen Ihrer Analyse](#) (auf Seite 1026)

Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten

Bevor Sie einen Bericht allen Mitarbeitern zur Verfügung stellen, überprüfen Sie dessen Inhalt und Format, indem Sie einen Test durchführen und die Genehmigung der Person einholen, die den Bericht in Auftrag gegeben hat. Der überprüfer sollte Folgendes überprüfen:

- Der Bericht enthält alle erforderlichen Spalten.
- Die Spalten sind ordnungsgemäß sortiert.
- Die Filter beschränken die Daten ordnungsgemäß.
- Die Diagramme stellen die Daten in nützlicher Weise dar.

Sie können die von Ihnen erstellten Berichte freigeben, damit alle Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen diese verwenden können. Diese Berichte werden im Abschnitt "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" auf der "Berichte-Homepage" des jeweiligen Benutzers angezeigt.

So veröffentlichen Sie Ihren Bericht

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2** Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3** Öffnen Sie den Bericht in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** Klicken Sie auf "Speichern".
- 5** Wählen Sie den Ordner aus, in dem der Bericht gespeichert werden soll.
- 6** Klicken Sie auf "OK", um den Bericht zu speichern.

Durch das Veröffentlichen eines Berichts wird der Bericht freigegeben, sodass andere Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen, die den Speicherordner anzeigen können, auf den Bericht zugreifen können. Ihr persönlicher Bericht in "Meine Ordner" ist weiterhin gespeichert, falls Sie ihn ausführen oder später für dynamische Analysen ändern möchten.

Abschließen Ihrer Analyse

Wenn Sie die Definition der Kriterien, des Layouts und optionaler Benutzereingaben für Ihre Analyse in Oracle CRM On Demand Answers abgeschlossen haben, speichern Sie die Analyse.

So schließen Sie Ihre Analyse ab und speichern sie

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren", der Seite "Layout erstellen", der Seite "Benutzereingaben definieren" oder der Seite "Überprüfen" auf die Schaltfläche "Fertig stellen".

- 2** Wählen Sie den Ordner aus, in dem der Bericht gespeichert werden soll.

TIPP: Speichern Sie den Bericht zuerst als privat mit "Meine Ordner". Wenn Sie die Einrichtung überprüft haben, können Sie ihn in öffentlichen gemeinsamen Ordnern speichern, wenn andere Benutzer ihn verwenden können sollen, und dann aus "Mein Ordner" löschen. In "Gemeinsame Ordner" gespeicherte Berichte werden über den Link "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf der "Berichte-Homepage" geöffnet und sind für alle Mitarbeiter sichtbar, die Zugriff auf den Ordner haben, in dem der Bericht gespeichert ist.

- 3** Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.

TIPP: Verwenden Sie eine konsistente Namenskonvention, die von allen Benutzern erkannt wird. Vermeiden Sie auch zusätzliche Leerzeichen oder Zeichen wie Apostrophe beim Benennen von Berichten.

- 4 Geben Sie eine kurze Beschreibung des Berichts mit maximal 2.000 Zeichen ein. Die von Ihnen als Name und Beschreibung eingegebenen Informationen werden auf der "Berichte-Homepage" der Mitarbeiter exakt so angezeigt, wie von Ihnen eingegeben.

TIPP:Geben Sie Benutzern über die Beschreibung einen Hinweis darauf, ob der Bericht historische oder Echtzeitdaten enthält.

- 5 Klicken Sie auf "OK".

Der Bericht wird gespeichert, das Fenster "Analyse erstellen und anzeigen" wird geschlossen, und die Seite "Antworten - Erste Schritte" wird angezeigt. Ihr benutzerdefinierter Bericht wird in dem angegebenen Ordner gespeichert. Sie können ihn später in Oracle CRM On Demand Answers aufrufen, indem Sie auf die Schaltfläche "Analyse öffnen" klicken

Verwenden von Funktionen in Analysen

SQL-Funktionen führen verschiedenste Berechnungen auf der Grundlage von Spaltenwerten durch. In diesem Abschnitt wird die Syntax der von Oracle CRM On Demand Answers unterstützten Funktionen erläutert. Zudem wird die Verwendung von Literalen erklärt. Es stehen Aggregatfunktionen, Zeichenfolgenfunktionen, mathematische Funktionen, Kalenderfunktionen (Datum/Uhrzeit), Konvertierungsfunktionen und Systemfunktionen zur Verfügung.

Sie können Funktionen überall dort verwenden, wo Formeln oder SQL-Ausdrücke in Oracle CRM On Demand Answers zulässig sind. Beispiel:

- **Spaltenformeln.** Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Spaltenformeln](#) (auf Seite 958).
- **Filterformeln.** Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten](#) (auf Seite 937).
- **Bins.** Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten](#) (auf Seite 937).

Formelnamen

Wenn Sie in einer Funktion auf eine Spalte verweisen, müssen Sie deren internen Formelnamen verwenden. Alle Spalten haben zwei verschiedene Namen.

- Der *Anzeigename* der Spalte ist der Name, der links auf der Seite im Abschnitt "Aktiver Themenbereich" unter einem bestimmten Ordnernamen angezeigt wird. Diese Namen werden als Standardbezeichnungen für Spaltenüberschriften verwendet. Die Namen sind je nach Spracheinstellung des Benutzers unterschiedlich. Dies gilt auch für Änderungen von Feldnamen, die vom Oracle CRM On Demand-Administrator Ihres Unternehmens vorgenommen wurden.
- Der *Formelname* ist ein festgelegter, interner Name für jede Spalte. Diese Namen sind immer in Englisch. Formelnamen bestehen aus zwei Teilen, die durch einen Punkt voneinander getrennt sind. Der erste Teil entspricht dem Ordnernamen und der zweite Teil entspricht der Spalte. Wenn einer der Ordner- oder Spaltennamen Leerzeichen enthält, muss dieser Teil in doppelte Anführungsstriche eingeschlossen werden. Der Teil des Formelnamens, der den Ordnernamen enthält, ist oftmals identisch mit dem angezeigten Ordnernamen, jedoch nicht immer.

Die folgende Tabelle enthält Beispiele für Formelnamen, die bestimmten Ordner- und Anzeigenamen für eine Spalte entsprechen.

Ordnername	Anzeigenname	Formelnamen
Firma	Haupt-Telefon-Nr.	Account."Phone Number" (Firma."Telefonnummer")
Firma	Jahresumsatz	Account."Annual Revenue" (Firma."Jahresumsatz")
Erstellungsdatum	Finanzquartal/-jahr	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr" ("Erstellungsdatum"."Finanzquartal/-Jahr")
Verantwortlicher Benutzer	Benutzer-ID	Employee."Employee ID" (Mitarbeiter."Mitarbeiter-ID")

Suchen des Formelnamens

Um den Formelnamen für eine Spalte zu bestimmen, fügen Sie die Spalte zuerst einem Bericht hinzu. Klicken Sie auf "Formel [fx] bearbeiten" und anschließend im resultierenden Dialogfeld auf die Registerkarte "Spaltenformel". Der Formelname für diese Spalte kann im Textfeld Spaltenformel gefunden werden.

TIPP: Wenn sich der Cursor im Dialogfeld "Spaltenformel" befindet und Sie in der Aktionsleiste auf eine Spalte klicken, wird der Formelname der Spalte direkt in das Textfeld an der Stelle eingefügt, an der sich der Cursor befindet (die Spalte wird jedoch nicht der Spaltenliste für den Bericht hinzugefügt). Dies funktioniert nur im Dialogfeld "Spaltenformel", nicht in anderen Dialogfeldern, in die SQL eingegeben werden kann.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Verwendung von Literalen](#) (auf Seite 1028)
- [Summenfunktionen](#) (auf Seite 1030)
- [Zeichenfolgenfunktionen](#) (auf Seite 1040)
- [Mathematische Funktionen](#) (auf Seite 1048)
- [Datums- und Uhrzeitfunktionen](#) (auf Seite 1055)
- [Konvertierungsfunktionen](#) (auf Seite 1063)
- [Systemfunktionen](#) (auf Seite 1064)

Verwendung von Literalen

Ein Literal ist ein nicht leerer Wert, der einem gegebenen Datentyp entspricht. Literale sind üblicherweise konstante Werte; das heißt, es handelt sich um Werte, die *wie sie sind* wörtlich genommen und nicht geändert werden. Ein Literalwert muss dem jeweiligen Datentyp entsprechen.

Dieser Abschnitt beschreibt, wie die verschiedenen Literalentypen in Oracle CRM On Demand Answers ausgedrückt werden.

Zeichenlitterale

Ein Zeichenliteral enthält Zeichen wie Buchstaben, Zahlen und Symbole. Um ein Zeichenliteral auszudrücken, setzen Sie einfache Anführungszeichen (') um die Zeichenfolge. Die Länge des Literals ist von der Anzahl der Zeichen zwischen den einfachen Anführungszeichen abhängig.

Datum-/Uhrzeit-Litterale

Der SQL 92-Standard definiert drei Arten eingegebener *Datum-/Uhrzeit-Litterale in folgenden Formaten:*

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Diese Formate sind fest. Um ein eingegebenes Datum-/Uhrzeit-Literal auszudrücken, verwenden Sie die Schlüsselwörter DATE, TIME oder TIMESTAMP gefolgt von einer Datum-/Uhrzeit-Zeichenfolge in einfachen Anführungszeichen. Für alle Komponenten außer dem Jahr sind zwei Stellen erforderlich, auch wenn es sich um einen einstelligen Wert handelt.

Beispiele:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

Numerische Litterale

Ein numerisches Literal stellt einen Wert eines numerischen Datentyps dar. Um ein numerisches Literal auszudrücken, geben Sie einfach die Zahl an.

Setzen Sie um numerische Litterale keine einfachen Anführungszeichen; hierdurch wird das Literal als Zeichenliteral ausgedrückt.

Vor einer Zahl kann entweder ein Pluszeichen (+) oder ein Minuszeichen (-) stehen, um eine positive bzw. negative Zahl anzugeben. Zahlen können Dezimalzeichen und Dezimalzahlen umfassen.

Um Fließkommazahlen als Literalkonstanten auszudrücken, geben Sie eine Zahl gefolgt vom Buchstaben *E* (groß oder klein) und dem Plus- (+) oder dem Minuszeichen (-) als Angabe für einen positiven oder negativen Exponenten ein. Zwischen der Ganzzahl, dem Buchstaben *E* und dem Vorzeichen des Exponenten sind keine Leerzeichen zulässig.

Beispiele:

52

2.98

-326

12.5E6

Summenfunktionen

Mit Summenfunktionen werden aus mehreren Werten Zusammenfassungsergebnisse erstellt. Mit den Summenfunktionen kann keine verschachtelte Gruppierung in Ausdrücken zu Spalten gebildet werden, für die von Oracle CRM On Demand Answers eine Standard-Summenregel vordefiniert ist.

Avg

Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) eines Ausdrucks in einer Ergebnismenge. Muss als Argument einen numerischen Ausdruck erhalten.

Syntax:

AVG (n_expression)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

AvgDistinct

Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) aller unterschiedlichen Werte eines Ausdrucks. Muss als Argument einen numerischen Ausdruck erhalten.

Syntax:

AVG (DISTINCT n_expression)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

BottomN

Stuft die untersten n Werte des Ausdrucksarguments von 1 bis n ein, wobei 1 dem untersten numerischen Wert entspricht. Die Funktion BOTTOMN wirkt sich bei den in der Ergebnismenge zurückgegebenen Werten aus.

Syntax:

BOTTOMN (n_expression, n)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine beliebige positive Ganzzahl ist. Sie stellt die unterste Zahl der in der Ergebnismenge angezeigten Einstufungen dar, wobei 1 die unterste Stufe ist.

HINWEIS: Eine Abfrage kann nur einen BOTTOMN-Ausdruck enthalten.

Count

Berechnet die Anzahl der Zeilen in der Ergebnismenge mit einem Wert (keine Leermenge) für den Ausdruck. Der Ausdruck ist gewöhnlich ein Spaltenname. In diesem Fall wird in dieser Spalte die Anzahl der Zeilen mit Werten zurückgegeben, die keine leere Menge darstellen.

Syntax:

```
COUNT (expression)
```

wobei:

expression ein beliebiger Ausdruck ist.

CountDistinct

Fügt der COUNT-Funktion eine selektive Verarbeitung hinzu.

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

wobei:

expression ein beliebiger Ausdruck ist.

Count (*) (CountStar)

Zählt die Anzahl der Zeilen.

Syntax:

```
COUNT(*)
```

Wenn eine Tabelle namens Facts beispielsweise 200.000.000 Zeilen enthält, werden bei folgender Abfrage folgende Ergebnisse zurückgegeben:

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Berechnet einen gleitenden Durchschnitt (Mittelwert) für die letzten n Datenzeilen einschließlich der aktuellen Zeile.

Der Durchschnitt für die erste Zeile entspricht dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile, der Durchschnitt für die zweite Zeile wird errechnet, indem der Durchschnitt der ersten beiden Datenzeilen herangezogen wird, der Durchschnitt der dritten Zeile wird durch Heranziehen des Durchschnitts der ersten drei Datenzeilen errechnet usw. Wenn die n-te Zeile erreicht ist, wird der Durchschnitt anhand der letzten n Datenzeilen errechnet.

Syntax:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

wobei:

<i>numExpr</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.
<i>integer</i>	eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt den Durchschnitt der letzten n Datenzeilen dar.

Max

Berechnet den Maximalwert (größter numerischer Wert) der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen.

Syntax:

```
MAX (expression)
```

wobei:

<i>expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist.
-------------------	------------------------------

Median

Berechnet den Mittelwert der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen. Bei einer geraden Anzahl von Zeilen ist der Mittelwert der Mittelwert der beiden mittleren Zeilen. Diese Funktion gibt stets einen Doppelwert zurück.

Syntax:

```
MEDIAN (n_expression)
```

wobei:

<i>n_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.
---------------------	---

Min

Berechnet den Minimalwert (kleinster numerischer Wert) der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen.

Syntax:

MIN (*expression*)

wobei:

expression ein beliebiger Ausdruck ist.

NTile

Die NTILE-Funktion bestimmt den Rang eines Werts im Hinblick auf einen vom Benutzer angegebenen Bereich. Sie gibt Ganzzahlen zurück, um einen beliebigen Rangbereich anzugeben. Mit anderen Worten wird der erhaltene sortierte Datensatz in eine Reihe von Bereichen unterteilt, bei denen in jedem Bereich etwa die gleiche Anzahl an Werten enthalten ist.

Syntax:

NTILE (*n_expression*, *n*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine positive Ganzzahl (keine Leermenge) ist, die die Anzahl der Bereiche darstellt.

Wenn das Argument *n_expression* nicht NULL ist, gibt die Funktion eine Ganzzahl zurück, die einen Rang innerhalb des berichteten Bereichs darstellt.

NTile mit *n*=100 gibt das zurück, was allgemein als *Perzentil* bezeichnet wird (mit Zahlen von 1 bis 100, wobei 100 das obere Ende der Sortierung darstellt). Dieser Wert unterscheidet sich von der Perzentilfunktion von Oracle BI Server, die dem *Prozentrang* in SQL 92 entspricht und Werte von 0 bis 1 zurückgibt.

Percentile

Berechnet einen Prozentrang für jeden Wert, der das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllt. Die Prozenträge liegen zwischen einschließlich 0 (1. Perzentil) bis 1 (100. Perzentil).

Mit der PERCENTILE-Funktion wird das Perzentil auf Grundlage der Werte in der Ergebnismenge der Abfrage berechnet.

Syntax:

PERCENTILE (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Rank

Berechnet den Rang für jeden Wert, der das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllt. Der höchsten Zahl wird der Rang 1 zugewiesen, und die nachfolgenden Ränge werden jeweils der nächstfolgenden Ganzzahl (2, 3, 4,...) zugewiesen. Wenn einzelne Werte gleich sind, erhalten sie den gleichen Rang (beispielsweise 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Mit der RANK-Funktion wird der Rang auf Grundlage der Werte in der Ergebnismenge der Abfrage berechnet.

Syntax:

```
RANK (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

StdDev

Die STDDEV-Funktion gibt die Standardabweichung für eine Wertemenge zurück. Der Rückgabetyt ist immer ein Doppelwert.

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

- Wenn ALL angegeben ist, wird die Standardabweichung für alle Daten in der Menge berechnet.
- Wenn DISTINCT angegeben ist, werden alle Duplikate in der Berechnung ignoriert.
- Wenn nichts angegeben ist (Standard), werden alle Daten berücksichtigt.

Es gibt zwei andere Funktionen, die mit STDDEV zusammenhängen:

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV und STDDEV_SAMP sind Synonyme.

StdDev_Pop

Gibt die Standardabweichung für eine Wertemenge mit der Berechnungsformel für Populationsvarianz und Standardabweichung zurück.

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

wobei:

numExpr ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

- Wenn ALL angegeben ist, wird die Standardabweichung für alle Daten in der Menge berechnet.
- Wenn DISTINCT angegeben ist, werden alle Duplikate in der Berechnung ignoriert.

Sum

Berechnet die Summe, die erhalten wird, wenn alle Werte, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen, addiert werden.

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

SumDistinct

Berechnet die Summe, die erhalten wird, wenn alle unterschiedlichen Werte, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen, addiert werden.

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

TopN

Stuft die höchsten n Werte des Ausdrucksarguments von 1 bis n ein, wobei 1 dem höchsten numerischen Wert entspricht.

Die Funktion TOPN wirkt sich bei den in der Ergebnismenge zurückgegebenen Werten aus.

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine beliebige positive Ganzzahl ist. Sie stellt die oberste Zahl der in der Ergebnismenge angezeigten Einstufungen dar, wobei 1 die höchste Stufe ist.

Eine Abfrage kann nur einen TOPN-Ausdruck enthalten.

Laufende Summenfunktionen

Laufende Summenfunktionen entsprechen der funktionellen Summenbildung dahingehend, dass eine Datensatzmenge verarbeitet wird, aber anstelle der Ausgabe einer einzelnen Summe für die gesamte Datensatzmenge wird die Summe auf Grundlage der bisher angetroffenen Datensätze ausgegeben.

Dieser Abschnitt beschreibt die vom Oracle BI Server unterstützten laufenden Summenfunktionen.

MAVG

Berechnet einen gleitenden Durchschnitt (Mittelwert) für die letzten n Datenzeilen in der Ergebnismenge einschließlich der aktuellen Zeile.

Syntax:

```
MAVG (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt den Durchschnitt der letzten n Datenzeilen dar.

Der Durchschnitt für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Der Durchschnitt für die zweite Zeile wird berechnet, indem der Durchschnitt der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Der Durchschnitt für die dritte Zeile wird berechnet, indem der Durchschnitt der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, und so weiter bis zur n-ten Zeile, bei der der Durchschnitt anhand der letzten n Datenzeilen berechnet wird.

MSUM

Diese Funktion berechnet eine gleitende Summe für die letzten *n* Datenzeilen einschließlich der aktuellen Zeile.

Die Summe für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Die Summe für die zweite Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Die Summe für die dritte Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, usw. Wenn die *n*-te Zeile erreicht ist, wird die Summe anhand der letzten *n* Datenzeilen errechnet.

Syntax:

`MSUM (n_expression, n)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt die Summe der letzten *n* Datenzeilen dar.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die MSUM-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	UMSATZ	3-M-SUMME
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MÄRZ	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAI	300.00	500.00
JUNI	400.00	800.00
JULI	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OKT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEZ	100.00	600.00

RSUM

Diese Funktion berechnet eine laufende Summe anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Die Summe für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Die Summe für die zweite Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Die Summe für die dritte Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, usw.

Syntax:

RSUM (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RSUM-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	UMSATZ	LAUF_SUMME
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MÄRZ	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAI	300.00	800.00
JUNI	400.00	1200.00
JULI	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OKT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEZ	100.00	3300.00

RCOUNT

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zählt die Anzahl der bisher aufgetretenen Datensätze. Die Funktion setzt den Wert für jede Gruppe in der Abfrage zurück. Wenn eine Sortierreihenfolge für eine Spalte definiert ist, wird diese Funktion nicht zum Verbinden identischer Werte für die sortierte Spalte erhöht. Um dieses Problem zu vermeiden, sollten Berichte entweder keine Sortierreihenfolge für Spalten oder Sortierreihenfolgen in allen Spalten enthalten.

Syntax:

RCOUNT (*Expr*)

wobei:

Expr ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RCOUNT-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	PROFIT	RCOUNT
MAI	300.00	2
JUNI	400.00	3
JULI	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OKT	300.00	7

RMAX

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zeigt den Maximalwert anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Beim angegebene Datentyp muss es sich um einen handeln, der geordnet werden kann.

Syntax:

`RMAX (expression)`

wobei:

expression ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist. Beim jeweiligen Datentyp muss es sich um einen mit einer zugeordneten Sortierreihenfolge handeln.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RMAX-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MÄRZ	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAI	300.00	300.00
JUNI	400.00	400.00
JULI	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OKT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00

DEZ	100.00	500.00
-----	--------	--------

RMIN

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zeigt den Minimalwert anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Beim angegebene Datentyp muss es sich um einen handeln, der geordnet werden kann.

Syntax:

`RMIN (expression)`

wobei:

expression ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist. Beim jeweiligen Datentyp muss es sich um einen mit einer zugeordneten Sortierreihenfolge handeln.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RMIN-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MÄRZ	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAI	300.00	100.00
JUNI	400.00	100.00
JULI	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OKT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEZ	100.00	100.00

Zeichenfolgenfunktionen

Zeichenfolgenfunktionen führen verschiedene Zeichenmanipulationen durch und werden bei Zeichenfolgen durchgeführt.

ASCII

Konvertiert ein einzelnes Zeichen in den entsprechenden ASCII-Code zwischen 0 und 255.

Syntax:

ASCII (*character_expression*)

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, bei dem der Wert eines ASCII-Zeichens erfasst wird.

Wenn beim Zeichenausdruck der Wert von mehr als einem Zeichen erfasst wird, wird der ASCII-Code zurückgegeben, der dem ersten Zeichen im Ausdruck entspricht.

BIT_LENGTH

Gibt die Länge einer angegebenen Zeichenfolge in Bit zurück. Jedes Unicode-Zeichen ist 2 Byte lang, was 16 Bit entspricht.

Syntax:

BIT_LENGTH (*character_expression*)

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

CHAR

Konvertiert einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 in den Zeichenwert, der dem ASCII-Code entspricht.

Syntax:

CHAR (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 ergibt.

CHAR_LENGTH

Gibt die Länge in Zeichen einer angegebenen Zeichenfolge zurück. Bei der Länge der Zeichenfolge werden führende und abschließende Leerstellen nicht mitgezählt.

Syntax:

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 ergibt.

CONCAT

Es gibt zwei Formen dieser Funktion. Bei der ersten Form werden zwei Zeichenfolgen verknüpft. Bei der zweiten Form werden mit dem Zeichenfolgen-Verknüpfungszeichen mehr als zwei Zeichenfolgen verknüpft.

Syntax Form 1:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

wobei:

character_expression Ausdrücke, die Zeichenfolgen ergeben.

Syntax Form 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

wobei:

string_expression Ausdrücke, die durch den Zeichenfolgen-Verknüpfungsoperator || (zwei vertikale Striche) getrennte Zeichenfolgen ergeben. Die erste Zeichenfolge wird mit der zweiten Zeichenfolge verknüpft, um eine Zwischenzeichenfolge zu ergeben, die dann mit der nächsten Zeichenfolge verknüpft wird, usw.

Beispiel:

```
Firma."Name der Firma" || '-' || Firma."Standort der Firma"
```

Das Ergebnis sieht etwa folgendermaßen aus:

```
Action Rentals - Hauptniederlassung
```

INSERT

Fügt eine angegebene Zeichenfolge in eine angegebene Position in einer anderen Zeichenfolge ein und ersetzt dabei eine angegebene Anzahl von Zeichen in der Zielzeichenfolge.

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

wobei:

<i>character_expression1</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Die ist die Zeichenfolge, in die etwas eingefügt wird.
<i>character_expression2</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die Zeichenfolge, die eingefügt wird.
<i>n</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab dem Anfang der ersten Zeichenfolge darstellt, hinter der ein Teil der zweiten Zeichenfolge eingefügt werden soll.
<i>m</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen in der ersten Zeichenfolge ist, die vollständig durch die zweite Zeichenfolge ersetzt werden sollen.

LEFT

Gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen ab der linken Seite einer Zeichenfolge zurück.

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

wobei:

<i>character_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.
<i>n</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab der linken Seite der Zeichenfolge darstellt, die zurückgegeben werden.

LENGTH

Gibt die Länge in Zeichen einer angegebenen Zeichenfolge zurück. Die Länge wird abzüglich abschließender Leerzeichen zurückgegeben.

Syntax:

```
LENGTH(character_expression)
```

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

LOCATE

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die LOCATE-Funktion den Wert 0 zurück. Wenn Sie eine Anfangsposition für die Suche angeben möchten, verwenden Sie stattdessen die LOCATEN-Funktion.

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

wobei:

character_expression1 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist der Ausdruck, der im Zeichenfolgenausdruck gesucht werden soll.

character_expression2 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist der zu durchsuchende Ausdruck.

LOCATEN

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Dies entspricht der LOCATE-Funktion, außer dass die Suche an der durch ein Ganzzahlargument angegebenen Position beginnt. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die LOCATEN-Funktion den Wert 0 zurück. Die zurückzugebende numerische Position wird ermittelt, indem das erste Zeichen der Zeichenfolge unabhängig vom Wert des Ganzzahlarguments als an Position 1 stehend gezählt wird.

Syntax:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

wobei:

character_expression1 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu suchende Zeichenfolge.

character_expression2 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu durchsuchende Zeichenfolge.

n eine beliebige positive Ganzzahl ungleich Null ist, die die Ausgangsposition darstellt, ab der nach dem locate-Ausdruck gesucht werden soll.

LOWER

Konvertiert eine Zeichenfolge in Kleinbuchstaben.

Syntax:

```
LOWER (character_expression)
```

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

OCTET_LENGTH

Gibt die Bits in Einheiten auf 8er-Basis (der Anzahl der Bytes) einer angegebenen Zeichenfolge zurück.

Syntax:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

POSITION

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die Funktion 0 zurück.

Syntax:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

wobei:

character_expression1 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu suchende Zeichenfolge.

character_expression2 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu durchsuchende Zeichenfolge.

REPEAT

Wiederholt einen angegebenen Ausdruck n-mal, wobei n eine positive Ganzzahl ist.

Syntax:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Ersetzt angegebene Zeichen in einer Zeichenfolge durch andere angegebene Zeichen.

Syntax:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

wobei:

<i>character_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Bei dieser Zeichenfolge werden die Zeichen ersetzt.
<i>change_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Gibt die Zeichen in der ersten Zeichenfolge an, die ersetzt werden sollen.
<i>replace_with_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Gibt die Ersatzzeichen an, durch die Zeichen in der ersten Zeichenfolge ersetzt werden sollen.

RIGHT

Gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen ab der rechten Seite einer Zeichenfolge zurück.

Syntax:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

wobei:

<i>character_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.
<i>n</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab der rechten Seite der ersten Zeichenfolge darstellt, die zurückgegeben werden.

SPACE

Fügt Leerzeichen ein.

Syntax:

```
SPACE (integer)
```

wobei:

integer ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

SUBSTRING

Erstellt eine neue Zeichenfolge, die nach einer festen Anzahl an Zeichen in der ursprünglichen Zeichenfolge beginnt.

Syntax:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

starting_position eine positive Ganzzahl ist, die die Anfangsposition innerhalb der ersten Zeichenfolge angibt.

Beispiel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Ergebnis:

```
CDEF
```

TRIM

Entfernt angegebene führende und/oder abschließende Zeichen aus einer Zeichenfolge.

Syntax:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

wobei:

<i>type</i>	LEADING	Entfernt angegebene führende Zeichen aus einer Zeichenfolge.
	TRAILING	Entfernt angegebene abschließende Zeichen aus einer Zeichenfolge.
	BOTH	Entfernt angegebene Zeichen, sowohl führende als auch abschließende, aus einer Zeichenfolge.
<i>character</i>		ein beliebiges einzelnes Zeichen. Wenn der Zeichenteil der Spezifikation und die einfachen Anführungszeichen weggelassen werden, wird standardmäßig ein Leerzeichen verwendet.
<i>character_expression</i>		ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

HINWEIS: Die Syntax `TRIM (character_expression)` ist ebenfalls gültig. Hierdurch werden alle führenden und nachfolgenden Leerzeichen entfernt.

UPPER

Konvertiert eine Zeichenfolge in Großbuchstaben.

Syntax:

`UPPER (character_expression)`

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

Mathematische Funktionen

Die mathematischen Funktionen führen mathematische Operationen durch.

Abs

Berechnet den Absolutwert eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

`ABS (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Acos

Berechnet den Arcuscosinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ACOS (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Asin

Berechnet den Arcussinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ASIN (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Atan

Berechnet den Arcustangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ATAN (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Atan2

Berechnet den Arcustangens von y/x , wobei y der erste numerische Ausdruck und x der zweite numerische Ausdruck ist.

Syntax:

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

wobei:

n_expression (1 und 2) ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen

Wert ergibt.

Ceiling

Rundet einen numerischen Ausdruck, der keine Ganzzahl ist, auf die nächsthöhere Ganzzahl auf. Wenn der numerische Ausdruck eine Ganzzahl ergibt, gibt die Ceiling-Funktion diese Ganzzahl zurück.

Syntax:

`CEILING (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Cos

Berechnet den Cosinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

`COS (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Cot

Berechnet den Cotangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

`COT (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Degrees

Konvertiert einen Ausdruck von Radians in Grad.

Syntax:

DEGREES (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Exp

Berechnet den Wert e hoch der angegebenen Potenz.

Syntax:

EXP (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Etage

Rundet einen numerischen Ausdruck, der keine Ganzzahl ist, auf die nächstniedrigere Ganzzahl ab. Wenn der numerische Ausdruck eine Ganzzahl ergibt, gibt die FLOOR-Funktion diese Ganzzahl zurück.

Syntax:

FLOOR (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Protokollieren

Berechnet den natürlichen Logarithmus eines Ausdrucks.

Syntax:

LOG (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Log10

Berechnet den Logarithmus mit Basis 10 eines Ausdrucks.

Syntax:

LOG10 (n_expression)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Mod

Dividiert den ersten numerischen Ausdruck durch den zweiten numerischen Ausdruck und gibt den Rest des Quotienten zurück.

Syntax:

MOD (n_expression1, n_expression2)

wobei:

n_expression (1 und 2) ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Pi

Gibt den konstanten Wert von Pi (der Umfang eines Kreises dividiert durch seinen Durchmesser) zurück.

Syntax:

PI()

Power

Nimmt den ersten numerischen Ausdruck und setzt diesen in die im zweiten numerischen Ausdruck angegebene Potenz.

Syntax:

POWER(n_expression1, n_expression2)

wobei:

n_expression (1 und 2) ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Radians

Konvertiert einen Ausdruck von Grad in Radians.

Syntax:

```
RADIANS (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Rand

Gibt eine Pseudozufallszahl zwischen 0 und 1 zurück.

Syntax:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Gibt eine Pseudozufallszahl auf Basis eines Ausgangswertes zurück. Für einen gegebenen Ausgangswert wird die gleiche Menge an Zufallszahlen generiert.

Syntax:

```
RAND (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Round

Rundet einen numerischen Ausdruck auf n Stellen Genauigkeit.

Syntax:

```
ROUND (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, auf die gerundet werden soll.

Beispiel:

```
ROUND (12.3582)
```

Gibt Folgendes zurück:

```
12,36
```

Sign

Gibt den Wert 1 zurück, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks eine positive Zahl ergibt, den Wert -1, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks eine negative Zahl ergibt, und 0, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks 0 ergibt.

Syntax:

```
SIGN (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Sin

Berechnet den Sinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

```
SIN (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Sqrt

Berechnet die Quadratwurzel des numerischen Ausdrucksarguments. Der numerische Ausdruck muss eine nicht negative Zahl ergeben.

Syntax:

```
SQRT (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen nicht negativen Wert ergibt.

Tan

Berechnet den Tangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

```
TAN (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Truncate

Kürzt eine Dezimalzahl, um eine angegebene Anzahl von Dezimalstellen zurückzugeben.

Syntax:

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der zurückgegebenen Dezimalstellen darstellt.

Beispiel:

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Gibt Folgendes zurück:

```
12,35
```

Datums- und Uhrzeitfunktionen

Die Kalenderfunktionen für Datum und Uhrzeit bearbeiten Daten in Datentypen für Datum, Uhrzeit und Zeitstempel. (Der Datentyp Zeitstempel ist eine Kombination aus Datum und Uhrzeit.)

Alle Datumsfunktionen sind ISO 8601-konform. Dies betrifft insbesondere Funktionen wie `Week_Of_Year` und `Week_Of_Quarter`, wobei die erste Woche des Jahres die erste vollständige Woche mit einem Donnerstag ist. Detaillierte Information darüber, wie Datumsfunktionen berechnet werden, finden Sie im ISO 8601-Standard.

Current_Date

Gibt das aktuelle Datum zurück. Das Datum wird von dem System bestimmt, auf dem Oracle CRM On Demand Answers ausgeführt wird. Der Wert umfasst keine Uhrzeitkomponente.

Syntax:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Gibt die aktuelle Uhrzeit zurück. Die Uhrzeit wird von dem System bestimmt, auf dem Oracle CRM On Demand Answers ausgeführt wird. Der Wert umfasst keine Datumskomponente.

Hinweis: Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

`CURRENT_TIME (n)`

wobei:

- n* eine Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, mit denen der Sekundenbruchteil angezeigt werden soll. Das Argument ist optional; die Funktion gibt die Standardgenauigkeit zurück, wenn kein Argument angegeben ist.

Current_TimeStamp

Gibt den aktuellen Datums-/Zeitstempel zurück. Der Zeitstempel wird aus dem System gelesen, auf dem Oracle CRM On Demand Answers ausgeführt wird.

Hinweis: Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

wobei:

- n* eine Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, mit denen der Sekundenbruchteil angezeigt werden soll. Das Argument ist optional; die Funktion gibt die Standardgenauigkeit zurück, wenn kein Argument angegeben ist.

Day_Of_Quarter

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 92) zurück, die dem Tag des Quartals für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

DayName

Gibt den Namen des Wochentags (auf Englisch) für ein angegebenes Datum zurück.

Syntax:

DAYNAME (date_expression)

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

DayOfMonth

Gibt die Zahl zurück, die dem Tag des Monats für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

DAYOFMONTH (date_expression)

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

DayOfWeek

Gibt eine Zahl zwischen 1 und 7 zurück, die dem Wochentag für ein angegebenes Datum entspricht. Die Zahl 1 entspricht Sonntag und die Zahl 7 entspricht Samstag.

Syntax:

DAYOFWEEK (date_expression)

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

DayOfYear

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 366) zurück, die dem Tag des Jahres für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

DAYOFYEAR (date_expression)

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Hour

Gibt eine Zahl (zwischen 0 und 23) zurück, die der Stunde für eine angegebene Zeit entspricht. 0 entspricht beispielsweise 0 Uhr, und 23 entspricht 23 Uhr.

Syntax:

```
    HOUR (time_expression)
```

wobei:

time_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

Minute

Gibt eine Zahl (zwischen 0 und 59) zurück, die der Minute für eine angegebene Zeit entspricht.

Syntax:

```
    MINUTE (time_expression)
```

wobei:

time_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

Month

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 12) zurück, die dem Monat für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

```
    MONTH (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Month_Of_Quarter

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 3) zurück, die dem Monat im Quartal für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
    MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

MonthName

Gibt den Namen des Monats (auf Englisch) für ein angegebenes Datum zurück.

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Now

Gibt den aktuellen Zeitstempel zurück. Die NOW-Funktion entspricht der CURRENT_TIMESTAMP-Funktion.

Hinweis: Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 4) zurück, die dem Quartal des Jahres für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Second

Gibt die Zahl (zwischen 0 und 59) zurück, die der Sekunde für eine angegebene Zeit entspricht.

Syntax:

```
SECOND (time_expression)
```

wobei:

time_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

TimestampAdd

Die TimestampAdd-Funktion fügt einem angegebenen Zeitstempel eine angegebene Anzahl von Intervallen hinzu. Es wird ein einzelner Zeitstempel zurückgegeben.

Syntax:

TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)

wobei:

<i>interval</i>	das angegebene Intervall ist. Gültige Werte sind: 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>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Ganzzahl ergibt. Dies ist die Anzahl der hinzuzufügenden Intervalle.
<i>timestamp_expression</i>	Der als Grundlage der Berechnung verwendete Zeitstempel.

Ein an diese Funktion übergebener leerer Ganzzahlausdruck oder leerer Zeitstempelausdruck führt zu einem leeren Rückgabewert.

Im einfachsten Szenario fügt diese Funktion lediglich entsprechend dem Intervall der jeweiligen Zeitstempelkomponente den angegebenen Ganzzahlwert (*integer_expression*) hinzu. Das Hinzufügen einer Woche entspricht dem Hinzufügen von sieben Tagen, und das Hinzufügen eines Quartals entspricht dem Hinzufügen von drei Monaten. Bei einem negativen Ganzzahlwert wird subtrahiert (zeitlich zurückgegangen).

Ein Überlauf der jeweiligen Komponente (etwa mehr als 60 Sekunden, 24 Stunden, zwölf Monate usw.) macht es erforderlich, der nächsten Komponente die entsprechende Menge hinzuzufügen. Wenn beispielsweise der Tageskomponente eines Zeitstempels etwas hinzugefügt wird, geht diese Funktion von einem Überlauf aus und berücksichtigt die Anzahl der Tage in einem bestimmten Monat (einschließlich Schalttagen, wenn Februar 29 Tage hat).

Wenn der Monatskomponente eines Zeitstempels etwas hinzugefügt wird, prüft diese Funktion, ob der entstandene Zeitstempel ausreichend Tage für die Tageskomponente aufweist. Wenn beispielsweise 2000-05-31 ein Monat hinzugefügt wird, lautet das Ergebnis nicht 2000-06-31, da der Juni keine 31 Tage hat. Durch diese Funktion wird die Tageskomponente des letzten Tages des Monats verringert, in diesem Beispiel auf 2000-06-30.

Ein ähnliches Problem tritt auf, wenn einer Jahreskomponente eines Zeitstempels mit der Monatskomponente Februar und der Tageskomponente 29 (also dem letzten Februartag in einem Schaltjahr) Zeit hinzugefügt wird. Wenn der entstandene Zeitstempel nicht in ein Schaltjahr fällt, verringert die Funktion die Tageskomponente auf 28.

Es folgen einige Beispiele für die TimestampAdd-Funktion:

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 3 Tage zu 2000-02-27 14:30:00 hinzugefügt werden. Da der Februar 2000 ein Schaltjahr ist, wird ein einziger Zeitstempel 2000-03-01 14:30:00 zurückgegeben.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 7 Monate zu 1999-07-31 0:0:0 hinzugefügt werden. Hierdurch wird ein einziger Zeitstempel 2000-02-29 00:00:00 gebildet. Beachten Sie die auf 29 verringerte Tageskomponente, da Februar ein kürzerer Monat ist.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 25 Minuten zu 2000-07-31 23:35:00 hinzugefügt werden. Hierdurch wird ein einziger Zeitstempel 2000-08-01 00:00:00 gebildet. Beachten Sie, wie der Überlauf bis zur Monatskomponente weitergeführt wird.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

Die TimestampDiff-Funktion gibt die Gesamtzahl der angegebenen Intervalle zwischen zwei Zeitstempeln zurück.

Syntax:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

wobei:

<i>interval</i>	das angegebene Intervall ist. Gültige Werte sind: 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>	der Zeitstempel ist, der vom zweiten Zeitstempel abgezogen werden soll.
<i>timestamp_expression2</i>	der zweite Zeitstempel ist. timestamp_expression1 wird von diesem Zeitstempel abgezogen, um die Differenz zu ermitteln.

Ein an diese Funktion übergebener leerer Zeitstempelausdruck führt zu einem leeren Rückgabewert.

Diese Funktion bestimmt zunächst die Zeitstempelkomponente, die dem angegebenen Intervallparameter entspricht. Beispielsweise entspricht SQL_TSI_DAY der Tageskomponente und SQL_TSI_MONTH der Monatskomponente.

Die Funktion zieht dann die Komponenten höherer Ordnung beider Zeitstempel heran, um die Gesamtzahl der Intervalle für jeden Zeitstempel zu berechnen. Wenn das angegebene Intervall beispielsweise der Monatskomponente entspricht, berechnet die Funktion die Gesamtzahl der Monate für jeden Zeitstempel, indem sie die Monatskomponente und zwölfmal die Jahreskomponente hinzufügt.

Die Funktion zieht schließlich die Gesamtzahl der Intervalle von der Gesamtzahl der Intervalle des zweiten Zeitstempels ab.

Die TimestampDiff-Funktion rundet auf die nächste Ganzzahl auf, wenn Fraktionsintervalle die Überschreitung einer Intervallgrenze bedeuten. Der Unterschied in Jahren zwischen 1999-12-31 und 2000-01-01 beträgt ein Jahr, da der Bruchteil eines Jahres die Überschreitung der Grenze zwischen einem Jahr und dem nächsten (also 1999 auf 2000) darstellt. Im Gegensatz dazu beträgt der Unterschied zwischen 1999-01-01 und 1999-12-31 null Jahre, da das Fraktionsintervall vollständig in ein bestimmtes Jahr fällt (d.h. 1999).

Bei der Berechnung des Unterschieds in Wochen berechnet die Funktion den Unterschied in Tagen und dividiert vor der Rundung durch sieben.

Bei der Berechnung des Unterschieds in Quartalen berechnet die Funktion den Unterschied in Monaten und dividiert vor der Rundung durch drei.

TimestampDiff-Funktion und Ergebnisbeispiel

Das folgende Codebeispiel fragt einen Unterschied in Tagen zwischen den Zeitstempeln 1998-07-31 23:35:00 und 2000-04-01 14:24:00 ab. Es wird das Ergebnis 610 zurückgegeben. Beachten Sie, dass das Schaltjahr 2000 zu einem zusätzlichen Tag führt.

```
TimestampDIFF(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 13) zurück, die der Woche des Quartals für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Week_Of_Year

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 53) zurück, die der Woche des Jahres für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Jahr

Gibt das Jahr für das angegebene Datum zurück.

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Beispiel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Konvertierungsfunktionen

Die Konvertierungsfunktionen konvertieren einen Wert von einer Form in eine andere.

Cast

ändert den Datentyp eines Werts oder eines Leerwerts in einen anderen Datentyp. Diese Änderung ist erforderlich, bevor Werte eines Datentyps in einer Funktion oder Operation verwendet werden können, die einen anderen Datentyp erwartet.

Syntax:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

Die unterstützten Datentypen, in die der Wert geändert werden kann, sind folgende:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT,  
BIT VARYING
```

Je nach Quelldatentyp werden einige Zieltypen nicht unterstützt. Wenn der Quelldatentyp beispielsweise eine BIT-Zeichenfolge ist, muss der Zieltatentyp eine aus Zeichen bestehende Zeichenfolge oder eine weitere BIT-Zeichenfolge sein.

Beispiele:

Im Folgenden werden zunächst die jährlichen Umsätze in eine Ganzzahl (INTEGER) umgewandelt, um die Dezimalstellen zu entfernen, und anschließend in ein Zeichen (CHARACTER), damit sie mit einem Zeichenliteral (dem Text "K") verkettet werden können.

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Prüft, ob ein Ausdruck einen leeren Wert ergibt und weist dem Ausdruck in diesem Fall den angegebenen Wert zu.

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

Verwenden Sie die VALUEOF-Funktion in einer Ausdruckserstellungs- oder Filterroutine, um auf den Wert einer in Oracle CRM On Demand Answers definierten Sitzungsvariablen zu verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sitzungsvariablen](#) (siehe "[Sessionvariablen](#)" auf Seite 1068).

Sitzungsvariablen sollten als Argumente der VALUEOF-Funktion verwendet werden. Verweisen Sie mit deren Namen auf Sitzungsvariablen.

Beispiele:

So verwenden Sie den Wert einer Sitzungsvariable mit der Bezeichnung NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Auf eine Sitzungsvariable muss mit ihrem vollqualifizierten Namen verwiesen werden.

Systemfunktionen

Die Systemfunktionen geben Werte zurück, die mit der Sitzung zusammenhängen.

Benutzer

Gibt die aktuelle Benutzer-ID des Oracle CRM On Demand-Benutzers zurück. Diese ID ist für jeden Benutzer eindeutig.

Syntax:

```
USER ( )
```

Operatoren

Mit Operatoren werden Ausdruckselemente kombiniert, um bestimmte Vergleichsarten in einem Ausdruck vorzunehmen.

Operator	Funktion in einem Ausdruck
----------	----------------------------

Operator	Funktion in einem Ausdruck
+	Pluszeichen für Addition.
-	Minuszeichen für Subtraktion
*	Multiplikationszeichen für Multiplikation
/	Divisionszeichen für Division
	Zeichenkettenverkettung
(öffnende Klammer für Gruppenoperationen
)	Schließende Klammer für Gruppenoperationen
>	Größer-als-Zeichen; gibt Werte an, die höher als der Vergleichswert sind
<	Kleiner-als-Zeichen; gibt Werte an, die niedriger als der Vergleichswert sind
=	Gleichheitszeichen; gibt den selben Wert an
<=	Kleiner-oder-gleich-Zeichen; gibt Werte an, die gleich dem oder niedriger als der Vergleichswert sind
>=	Größer-oder-gleich-Zeichen; gibt Werte an, die gleich dem oder höher als der Vergleichswert sind
<>	Ungleich; gibt Werte an, die höher oder niedriger als der Vergleichswert sind
AND	AND-Verknüpfung, gibt die Schnittmenge mit einer oder mehreren Bedingungen zur Bildung einer zusammengesetzten Bedingung an
OR	OR-Verknüpfung, gibt die Vereinigungsmenge mit einer oder mehreren Bedingungen zur Bildung einer zusammengesetzten Bedingung an
NOT	NOT-Verknüpfung, gibt an, dass eine Bedingung nicht erfüllt wird
,	Komma, wird zum Trennen von Elementen in einer Liste verwendet

Case-Aussagen

Case-Aussagen sind Bausteine zum Anlegen von Bedingungsaußagen, die verschiedene Ergebnisse für verschiedene Spaltenwerte bilden können.

Case (Switch)

Diese Form der Case-Aussage wird auch als CASE (Lookup)-Form bezeichnet. Der Wert von expression1 wird untersucht, und anschließend die WHEN-Aussage. Wenn expression1 einem beliebigen WHEN-Ausdruck entspricht, weist sie den Wert im entsprechenden THEN-Ausdruck zu.

Wenn expression1 einem Ausdruck in mehr als einer WHEN-Bedingung entspricht, wird nur der Ausdruck zugewiesen, der der ersten Übereinstimmung folgt.

Wenn keiner der WHEN-Ausdrücke übereinstimmt, weist sie den im ELSE-Ausdruck festgelegten Wert zu. Wenn kein ELSE-Ausdruck angegeben ist, weist sie den Wert NULL (leer) zu.

Siehe auch die Case (If)-Aussage.

Syntax:

```
CASE expression1
  WHEN expression THEN expression
  {WHEN expression... THEN expression...}
  ELSE expression
END
```

wobei:

CASE

die CASE-Aussage einleitet. Es müssen ein Ausdruck und eine oder mehrere WHEN- und THEN-Aussagen, eine optionale ELSE-Aussage und das Schlüsselwort END folgen.

WHEN

die zu erfüllende Bedingung angibt.

THEN

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn der entsprechende WHEN-Ausdruck erfüllt wird.

ELSE

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn keiner der WHEN-Ausdrücke erfüllt wird. Wenn er weggelassen ist, wird ELSE NULL angenommen.

END

die CASE-Aussage beendet.

Beispiel

```
CASE Score-par
  WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
  WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
```

```
WHEN -3 THEN 'Three under par'
WHEN -2 THEN 'Two under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
ELSE 'Triple Bogey or worse'

END
```

Im Beispiel oben muss die WHEN-Aussage eine genaue Entsprechung wiedergeben; die WHEN-Bedingung

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

ist unzulässig, da Vergleichsoperatoren nicht zugelassen sind.

Case (If)

Diese Form der Case-Aussage bewertet jede WHEN-Aussage; wenn sie erfüllt ist, weist sie den Wert in der entsprechenden THEN-Aussage zu.

Wenn keine der WHEN-Bedingungen erfüllt ist, weist sie den im ELSE-Ausdruck festgelegten Standardwert zu. Wenn kein ELSE-Ausdruck angegeben ist, weist sie den Wert NULL (leer) zu.

Siehe auch die Case (Switch)-Aussage.

Syntax:

```
CASE

  WHEN request_condition1 THEN expression1
  {WHEN request_condition2 THEN expression2}
  {WHEN request_condition... THEN expression...}
  ELSE expression

END
```

wobei:

CASE

die CASE-Aussage einleitet. Es müssen eine oder mehrere WHEN- und THEN-Aussagen, eine optionale ELSE-Aussage und das Schlüsselwort END folgen.

WHEN

die zu erfüllende Bedingung angibt.

THEN

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn der entsprechende WHEN-Ausdruck erfüllt wird.

ELSE

den Wert angibt, wenn keiner der WHEN-Ausdrücke erfüllt wird. Wenn er weggelassen ist, wird ELSE NULL angenommen.

END

die CASE-Aussage beendet.

Beispiel

CASE

WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'

WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'

ELSE 'Triple Bogey or worse'

END

Im Gegensatz zur Switch-Form der CASE-Aussage ermöglichen die WHEN-Aussagen in der If-Form Vergleichsoperatoren; die WHEN-Bedingung

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

ist zulässig.

Sessionvariablen

Sessionvariablen enthalten vordefinierte Werte für einen Benutzer und werden initialisiert, sobald sich ein Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmeldet. Wenn Sessionvariablen initialisiert wurden, bleiben sie für die Dauer der Session unverändert. Sessionvariablen sind private Werte für einen Benutzer, und jede Instanz einer Sessionvariablen kann für verschiedene Benutzer mit verschiedenen Werten initialisiert werden. Sie können in den folgenden Bereichen darauf verweisen: Titelsichten, Erzählungsansichten, Spaltenfilter, Spaltenformeln, Dashboard-Benutzereingaben usw.

Die häufigste Verwendung einer Sessionvariable besteht darin, in einer Spaltenfilterbedingung eines Berichts auf die Variable zu verweisen, wenn Sie die Ergebnisse dynamisch einschränken möchten. Die Begrenzung basiert auf dem Wert einer Sessionvariable, z.B. dem aktuellen Geschäftsjahr und -monat.

Um auf eine Sessionvariable zu verweisen, verwenden Sie folgende Syntax: NQ_SESSION.{Variablenname}. Wenn Sie die Variable in einer Spaltenformel verwenden möchten, erstellen Sie den Verweis anhand der Syntax VALUEOF(NQ_SESSION.Variablenname).

CURRENT_DT	Aktuelles Datum und Uhrzeit
COMPANY_LANG	Standardsprache des Unternehmens
COMPANY_TIMEZONE	Standardzeitzone des Unternehmens

COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Standardland des Unternehmens
CURRENT_MONTH	Aktueller Geschäftsmonat der Session für den Benutzer. Die Werte liegen zwischen 1 und 12.
CURRENT_QTR	Aktuelles Geschäftsquartal der Session für den Benutzer. Die Werte liegen zwischen 1 und 4.
CURRENT_YEAR	Aktuelles Geschäftsjahr der Session für den Benutzer. Der Wert ist eine vierstellige Zahl wie beispielsweise 2011.
DISPLAYNAME	Name des aktuellen Benutzers
LAST_QTR	Vorheriges Quartal
LAST_QTR_YEAR	Jahr des vorherigen Quartals
LAST_YEAR	Vorheriges Jahr
NEXT_QTR	Nächstes Quartal
NEXT_QTR_YEAR	Jahr des nächsten Quartals
NEXT_YEAR	Nächstes Jahr
QAGO	Letztes Quartal
QTR_BEFORE_LAST	Vor zwei Quartalen
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Jahr vor zwei Quartalen
REPLUSER	Anmelde-ID des aktuellen Benutzers
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Serverzeitstempel und dem Standardzeitstempel des Unternehmens. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_ALIAS	Alias des aktuellen Benutzers
USER_COMPANY_CURCY	Standardwährung des Unternehmens
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Benutzerzeitstempel und dem Standardzeitstempel des Unternehmens. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Session nicht aktualisiert.
USER_DEFAULT_CURCY	Standardwährung des Benutzers
USER_FISCAL_CALENDAR	Erster Monat des Geschäftsjahres des aktuellen Benutzers

USER_LANG	Standardsprache des Benutzers
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Benutzerzeitstempel und dem Serverzeitstempel. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_TIMESTAMP	Zeitstempel des Benutzers basierend auf der im Benutzerprofil eingerichteten Zeitzone. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_TIMEZONE	Zeitzonesbeschreibung wie im Benutzerprofil definiert. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
YAGO	Letztes Jahr
YEAR_MINUS_THREE	Vor drei Jahren
YEAR_MINUS_TWO	Vor zwei Jahren
YEAR_PLUS_TWO	Zwei Jahre ab heute

Info über Berichts-Performance

Die Berichts-Performance betrifft vor allem Unternehmen mit großem Datenvolumen und vielen Benutzern. Je umfangreicher und anspruchsvoller die Anforderungen an die Berichterstellung werden, umso wichtiger wird die Berichts-Performance. Das Wissen darüber, wie Oracle CRM On Demand Answers Daten mit Caching und zu verschiedenen Zeiten wirksam abgleicht und verarbeitet, hilft Ihnen, Berichte mit optimaler Performance zu erstellen.

In diesem Thema wird der integrierte Caching-Mechanismus beschrieben, der schnelle Reaktionszeiten und die erwartete Performance während der nächtlichen Aktualisierung sowie bei Verwendung von Berichts- anstelle von Analyse-Themenbereichen ermöglicht. Weitere Informationen über die Berichts-Performance finden Sie unter [Leistungsoptimierung](#) (siehe "[Optimieren der Leistung](#)" auf Seite 1071).

Info über Caching

Wenn Berichte und Abfragen mit Analyse-Themenbereichen ausgeführt werden, werden die Abfrageergebnisse zwischengespeichert. Mit dem Abfrage-Cache kann Oracle CRM On Demand Answers aufeinanderfolgende Abfrageanforderungen schneller bearbeiten, weil die Anwendung nicht wieder auf die Datenbank zugreifen muss. Dadurch wird eine schnellere Reaktionszeit möglich. Darüber hinaus werden mit dieser Funktion die Netzwerkressourcen entlastet und die kostenintensive Datenbankverarbeitung unnötig gemacht. Um von

diesem Abfrage-Cache zu profitieren, müssen die Abfragen nicht identisch sein. Selbst eine Untermenge einer zuvor ausgeführten Abfrage mit einer Filterbedingung oder dieselbe Abfrage mit weniger Spalten kann den von einer vorigen Abfrage generierten Cache verwenden. Die Datensichtbarkeit wird beim Abfrage-Cache vollständig berücksichtigt. Da die Datenbank während der inkrementellen Aktualisierung aktualisiert wird, wird der Abfrage-Cache nach dem Ausführen neuer Abfragen bereinigt und mit neuen Daten gefüllt.

Der Abfrage-Cache wird nur bei Berichten und Abfragen unterstützt, die Analyse-Themenbereiche verwenden. Echtzeitberichte und -abfragen unterstützen keinen Abfrage-Cache. Echtzeit- und historische Berichte und Abfragen verwenden jedoch einen Webserver-Cache. Der Webserver-Cache ist nicht mit dem von Oracle CRM On Demand Answers unterstützten Abfrage-Cache identisch. Der Webserver-Cache für Echtzeit- und historische Abfragen besteht mindestens 10 Minuten nach der Erstellung oder Verwendung, wird jedoch nach 60 Minuten bereinigt. Manche Abfragen werden abhängig von der Anzahl der ausgeführten Abfragen auch schon vor Ablauf der 60 Minuten gelöscht.

Analytische (historische) Berichte im Vergleich zu berichtsbezogenen (Echtzeit-)Berichten

Abfragen, die mit analytischen (historischen) Themenbereichen ausgeführt werden, sind vergleichsweise schneller als Abfragen, die mit berichtsbezogenen (Echtzeit-)Themenbereichen ausgeführt werden. Die Analyse-Themenbereiche verwenden ein spezielles Data Warehouse, das ausschließlich für Analyse und Berichterstellung entwickelt und optimiert wurde. Echtzeit-Themenbereiche verwenden jedoch die Datenbank, die für die Unterstützung von Transaktionsaktivitäten optimiert wurde, bei denen eine geringe Anzahl Datensätze extrem schnell gelesen, geschrieben und aktualisiert wird. Wenn also Echtzeit-Themenbereiche verwendet werden, konkurrieren die Abfragen um die Datenbankressourcen, die auch die Anforderungen der Transaktionsaktualisierungen von Oracle CRM On Demand erfüllen müssen. Dies wirkt sich auf die Leistung von Oracle CRM On Demand und der Echtzeitabfragen aus. Da die Berichterstellung für die aktuellen Daten unterstützt werden muss, wird der Abfrage-Cache für Echtzeit-Themenbereiche nicht unterstützt. Dadurch wird die Abfrageleistung selbst bei identischen Abfragen weiter verringert.

Verwenden Sie Echtzeit-Themenbereiche nur, wenn Sie aktuelle Daten benötigen oder wenn die historischen Themenbereiche nicht Ihren Anforderungen an die Berichterstellung entsprechen.

Berichts-Performance während der nächtlichen Aktualisierung

Die Performance bei Echtzeit-Berichtsabfragen wird bei der nächtlichen Aktualisierung geringfügig beeinträchtigt, da die für die Abfrage abgerufenen Daten auch vom Aktualisierungsprozess gelesen werden, um das Data Warehouse zu füllen, das die historischen Themenbereiche steuert. Die Performance historischer Berichtsabfragen wird jedoch von der nächtlichen Aktualisierung nicht beeinträchtigt, da zu Beginn der Aktualisierung ein Schnappschuss des Data Warehouse erstellt wird und die Benutzer an diese replizierte Kopie verwiesen werden. Nach Abschluss der nächtlichen Aktualisierung werden die Benutzer automatisch zum aktualisierten Data Warehouse umgeleitet. Diese Funktion ist für die Benutzer sichtbar.

Optimieren der Leistung

Bei jedem Aufruf eines Berichts oder einer Analyse werden Ihre Daten aus der Datenbank abgerufen, vom Berichtsserver verarbeitet und auf der Seite angezeigt. Je komplexer die Analyse, desto länger dauert die Datenbankabfrage und die Anzeige der Daten. Dieser Abschnitt enthält Richtlinien, die Sie bei der Berichterstellung unterstützen, damit die Berichte so schnell wie möglich angezeigt werden.

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Prüfen Sie die in Oracle CRM On Demand verfügbaren vordefinierten Berichte. Diese Berichte erfüllen möglicherweise die meisten Ihrer Anforderungen.
- Besuchen Sie Schulungskurse.
- Sammeln Sie Ihre Anforderungen an die Berichterstellung, und lassen Sie diese von Ihren Stakeholdern genehmigen.
- Prüfen Sie in den Browsereinstellungen, ob Ihr Browser-Client richtig konfiguriert ist.
- Informieren Sie sich über die Berichts-Performance. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Berichts-Performance](#) (auf Seite 1070).

Info über Themenbereiche

Sie können die beiden Themenbereichstypen je nach Berichts- und Geschäftsanforderungen nutzen.

Die Analyse-Themenbereiche sollten immer dann verwendet werden, wenn die Erstellung von Berichten möglich ist. Diese Themenbereiche wurden mit einem speziell dafür vorgesehenen Data Warehouse erstellt, mit dem eine bessere Abfrage-Performance erreicht wird. Das Data Warehouse für Analyse-Themenbereiche wird täglich aktualisiert. Berichte, die mit diesen Themenbereichen erstellt werden, können selbst bei großen, komplexen Abfragen schneller angezeigt werden als die Berichte der Berichte-Themenbereiche.

Die Berichte-Themenbereiche wurden mit derselben Datenbank erstellt, in der auch alle anderen Benutzertransaktionen in der Anwendung erfolgen. Sie greifen somit auf dieselben Ressourcen zurück, von denen auch Ihre Anwendung Daten für Berichte abrufen.

Richtlinien zur Verwendung eines Berichte-Themenbereichs

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie einen Berichte-Themenbereich verwenden:

- Verwenden Sie Felder aus den Ordnern "Adresse (Erweitert)", falls möglich.
- Vermeiden Sie folgende Felder und Funktionen, falls möglich:
 - Benutzerdefinierte Auswahllistenfelder.
 - Felder aus den Ordnern "Verantwortlicher Benutzer" (verwenden Sie stattdessen das Feld "Verantwortlicher")
 - Felder aus dem Ordner "Primäre Person" innerhalb des Ordners "Firma"
 - CAST-Funktionen für die Felder "Datum" oder "Datum/Uhrzeit"
 - Die Felder "Übergeordneter Kunde", "Zuletzt geändert von", "Erstellt von" und "Manager"
 - Felder aus Datumstypordnern, wie z.B. "Erstellungsdatum" und "Abschlussdatum"

Diese Ordner bieten zwar eine einfache Möglichkeit zum Gruppieren des Datumsattributs in Woche, Monat, Quartal oder Jahr, durch ihre Verwendung wird die Abfrage aber komplexer und somit die Berichts-Performance beeinträchtigt. Verwenden Sie stattdessen die Felder "Datum" oder "Datum/Uhrzeit" aus dem Ordner des primären Datensatztyps, falls möglich. Beispiel: Öffnen Sie den Themenbereich "Verkaufsprojekt", und wählen Sie das Feld "Abschlussdatum" aus dem Verkaufsprojektordner anstelle eines Feldes aus dem Abschlussdatumsordner.

Richtlinien zur Verbesserung der Performance

Beachten Sie folgende Richtlinien, um die Performance zu verbessern:

Berichte stufenweise erstellen

Gehen Sie wie folgt vor:

- Fangen Sie mit einem kleinen Bericht an, und testen Sie ihn während der Erstellung. Verwenden Sie zunächst wenige Felder, und testen Sie sie, bevor Sie weitere Spalten hinzufügen.
- Testen Sie Ihre Filter, um die beste Reihenfolge festzulegen.

Unterschiedliche Reihenfolgen wirken sich auf die Performance aus. Die tatsächlichen Auswirkungen können Sie jedoch nur mit der Versuch-und-Irrtum-Methode feststellen.

Felder- und spaltenübergreifende Datensätze vermeiden

Beachten Sie folgende Richtlinien:

- **Spalten.** Wenn Sie Spalten aus mehreren Datensatztypen für Ihre Analyse wählen, erhöht dies die Komplexität Ihrer Datenabfrage. Die Komplexität der Abfrage wirkt sich auf die Geschwindigkeit aus, mit der die Ergebnisse angezeigt werden. Dies sollten Sie bei der Verwendung von datensatzübergreifenden Feldern in Berichten beachten.
- **Spaltenauswahlfelder.** Alle Spaltenauswahlfelder sollten demselben Datensatztyp angehören. Verwenden Sie, falls möglich, keine datensatzübergreifenden Spaltenauswahlfelder.
- **Prompts.** Versuchen Sie, sicherzustellen, dass alle Prompts den Feldern desselben Datensatztypordners zugeordnet sind.

Indizierte Felder verwenden

Gehen Sie wie folgt vor:

- Verwenden Sie indizierte Felder, um Daten in Echtzeitberichten zu filtern.

Indizierte Felder sind so optimiert, dass die Ergebnisse Ihres Berichts schneller angezeigt werden.

- Planen Sie beim Einrichten Ihrer Daten voraus, um sicherzustellen, dass die richtigen Daten in den indizierten Feldern gespeichert werden.

Wenn Sie diese Methode befolgen, können Sie die indizierten Felder an den geeignetsten Stellen bei der Erstellung Ihres Berichts verwenden. Oracle CRM On Demand enthält außerdem eine begrenzte Anzahl von indizierten benutzerdefinierten Feldern. Die Anzahl ist vom Feldtyp und vom Datensatztyp abhängig.

Organisationshierarchie auf fünf Ebenen begrenzen

Je höher ein Benutzer in der Organisationshierarchie angesiedelt ist, desto mehr Daten werden zurückgegeben und desto länger dauert die Ausführung des Berichts. Begrenzen Sie die Organisationshierarchie daher auf fünf Ebenen.

Filter verwenden

Durch das Verwenden von Filtern grenzen Sie die Menge der zurückgegebenen Daten beim Zugriff auf eine Analyse ein. Mit Filtern können Sie die Geschwindigkeit der Berichterstellung verbessern.

- Als ersten Schritt bei der Berichterstellung sollten Sie Filter anwenden. Wenn Ihr Unternehmen über viele Daten verfügt, sollten Sie vor dem Ausführen der ersten Berichtsvorschau unbedingt Filter anwenden.
- Wenden Sie als Erstes einen Filter für den Steuerdatensatz an. Beispiel: Wenn Sie den Themenbereich "Aktivitäten" verwenden, wenden Sie einen Filter für Aktivitäten an.
- Wählen Sie zunächst die Filter, mit denen die Daten am meisten eingeschränkt werden. Anschließend können Sie die Einschränkungen versuchsweise lockern.

Beachten Sie jedoch folgende Richtlinien beim Hinzufügen von Filtern:

- Wenn ein Filter auf eine Spalte mit einer zugrunde liegenden CASE-Formel verweist, wirkt sich dieser Filter möglicherweise negativ auf die Berichterstellungs-Performance aus, je nach Formel und erforderlicher Weiterverarbeitung. Wenn Sie ein Feld mit einer CASE-Anweisung oder einer anderen Formel filtern, können Sie sehen, wie der Filter sich auf die Berichterstellungs-Performance auswirkt.
- Beantworten Sie folgende Fragen, bevor Sie eine CASE-Formel verwenden:
 - Kann diese Klassifizierung mit der Workflow-Funktion in Oracle CRM On Demand durchgeführt werden?
 - Erscheint der Klassifizierungscode auch in anderen Berichten? Falls ja, sollten Sie eventuell eine neue Spalte und einen Workflow zum Ausfüllen dieser Spalte erstellen.
- Ein Bericht, mit dem ein benutzerdefiniertes Datumsfeld gefiltert wird, kann schneller ausgeführt werden als ein ähnlicher Bericht, mit dem ein benutzerdefiniertes Datums-/Uhrzeitfeld gefiltert wird. Für alle Datums-/Uhrzeitfelder müssen Zeitzonen konvertiert werden. Das wirkt sich auf die Berichterstellungs-Performance aus. Filtern Sie daher möglichst benutzerdefinierte Datumsfelder anstelle von benutzerdefinierten Datums-/Uhrzeitfeldern.
- Vermeiden Sie die Verwendung von OR-Klauseln für unterschiedliche Datensatztypen oder Spalten (z.B. SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Versuchen Sie stattdessen Folgendes:
 - Entfernen Sie die OR-Klausel, und führen Sie die weitere Klassifizierung in der Pivot-Tabelle durch.
 - Teilen Sie den Bericht in mehrere kleinere Berichte auf, und führen Sie die Ergebnisse mit der kombinierten Analysefunktion zusammen.

Richtlinien zur Definition von Prompts beachten

In Schritt 3 auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" in Oracle CRM On Demand können Sie Prompts für Ihren Bericht definieren. Mit diesen Prompts können Benutzer, die auf den fertigen Bericht zugreifen, Daten für den Bericht wählen und somit eingrenzen. Die Verwendung von Prompts bei der Ausführung von Berichten wirkt sich auf die Prompt- und Berichtsverarbeitungszeit aus.

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie Prompts zu Ihrem Bericht hinzufügen:

- Verwenden Sie so wenige Prompts wie möglich für einen Bericht.
- Vermeiden Sie die Verwendung von Bildern mit hoher Auflösung für Bild-Prompts. Ein Bild für einen Bericht sollte nicht über 100 dpi groß sein. Die beste Performance erreichen Sie mit Bildern mit einer Größe von bis zu 50 dpi.

- Beim Definieren von Prompts können Sie im Menü zur Auswahl der Anzeigewerte für Benutzer entweder "Keine" oder "Alle Werte" wählen, um die beste Performance zu erreichen. Vermeiden Sie die Option "Beschränkte Werte filtern". Mit dieser Option wird die Prompt-Auswahl, die im Bericht angezeigt wird, eingeschränkt. Diese Einschränkung basiert auf anderen Filtern und Prompts, die auf den Bericht angewendet werden. Wenn ein Bericht sehr viele Daten enthält, kann die Berichterstellungs-Performance durch diese Option beeinträchtigt werden.

Bei der Entscheidung zwischen "Keine", "Alle Werte" und "Beschränkte Werte filtern" sollten Sie versuchen, ein Gleichgewicht zwischen Berichterstellungs-Performance und optimaler Präsentation der wählbaren Werte für Benutzer zu schaffen.

Drilldown-Links zu Detailberichten einfügen

Sie sollten keine Berichte mit einer langen Liste von Datentabellen, Diagrammen und Grafiken erstellen. Gehen Sie stattdessen wie folgt vor:

- Entwerfen Sie einen Einstiegsbericht mit den zusammenfassenden Informationen oder Trends, und fügen Sie Drilldown-Funktionen ein, mit denen der Benutzer zu den Details gelangt.
- Erstellen Sie Berichte für Detailinformationen, indem Sie aus dem ersten Bericht auf Zieldaten verweisen und Drilldown-Links zum Zusammenfassungsbericht einfügen.

So verknüpfen Sie Berichte mit Tabellen:

Berichte mit Tabellen verknüpfen

- 1 Klicken Sie auf das Symbol zur Spaltenformatierung, um das Dialogfeld mit den Spalteneigenschaften zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Wählen Sie in der Dropdown-Liste für den Werteinteraktionstyp "Navigieren".
- 4 Navigieren Sie über das Feld "Zu anderen Analysen navigieren" zu einem Detailbericht, für den Sie einen Drilldown durchführen möchten, und klicken Sie auf "OK".

So verknüpfen Sie Berichte mit Diagrammen:

Berichte mit Diagrammen verknüpfen

- 1 Klicken Sie auf der Seite zur Diagrammbearbeitung auf das Symbol für zusätzliche Diagrammoptionen (unter Analyse: Berichtstitelleiste, auf der linken Seite).
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Interaktion".
- 3 Wählen Sie "Navigieren", und navigieren Sie zu einem Detailbericht, für den Sie einen Drilldown aus dem Diagramm durchführen möchten.

Anzahl der Mengenoperationen begrenzen

Mit den erweiterten Funktionen können Sie Abfragen kombinieren, um Mengenoperationen durchzuführen, wie z.B. Verbindungen, Schnittmengen oder andere Join-Aktionen für Abfragen zum Erstellen eines endgültigen Berichts. Je mehr Abfrageergebnisse kombiniert werden, desto länger dauert die Erstellung des endgültigen Berichts. Begrenzen Sie daher die Anzahl der Mengenoperationen auf maximal drei für eine schnellstmögliche Verarbeitung.

Eindeutigen HTML-Code und klare Darstellungen verwenden

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie HTML in Verbindung mit SQL verwenden:

- Stellen Sie sicher, dass der HTML-Code eindeutig und präzise ist und keine unnötigen Tags oder überflüssige Informationen enthält.
- Stellen Sie sicher, dass die Darstellungen klar und präzise sind und keine überflüssigen Anweisungen enthalten.

Mit präzisen Darstellungen wird die angegebene Formatierung effizienter, und es treten weniger Performance-Probleme auf.

Spalten aus Pivot-Tabellen löschen

Mit Pivot-Tabellen können Sie den Bericht in unterschiedlichen Ansichten anzeigen, ohne mehrere Berichte zu erstellen. Pivot-Tabellen beeinträchtigen jedoch auch die Performance. Löschen Sie wenn möglich die Spalten, die nicht in der Pivot-Tabelle verwendet werden, aus den Berichtskriterien (in Schritt 1 - Kriterien definieren).

Diagramme für Pivot-Ergebnisse verwenden

Verwenden Sie für jede Pivot-Tabelle, die ein Diagramm erfordert, wenn möglich die Option zur Verwendung eines Diagramms für Pivot-Ergebnisse anstelle einer separaten Diagrammansicht. Für mehrere Diagramme in einem Bericht dauert die Verarbeitung möglicherweise länger, da Oracle CRM On Demand die Diagramme einzeln erstellen muss, statt gleichzeitig mit der Pivot-Tabelle.

Berichte müssen skalierbar sein

Es ist möglich, dass der Testlauf eines Berichts erfolgreich verläuft, bevor alle Produktionsdaten importiert sind. Nach dem Import der Produktionsdaten wirkt sich das erhöhte Datenvolumen jedoch negativ auf die Berichterstellungs-Performance aus. Wenn Sie Oracle CRM On Demand gerade implementieren, planen Sie auch etwas Zeit zum erneuten Testen und zur Feineinstellung der Berichte ein, nachdem alle Produktionsdaten importiert wurden.

Verwenden von optimierten Code- und UTC-Feldern in Filtern

Viele Themenbereiche zur Berichterstellung verfügen in ihren Dimensionen über Felder, die für das Verringern der Abfragezeit bei der Verwendung in Filtern optimiert sind. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Sowohl die optimierten als auch die nicht optimierten Felder führen zu den gleichen Berichtsergebnissen, aber das Verwenden der optimierten Felder verringert die benötigte Abfragezeit. Diese Methode ist schneller als die Verwendung der nicht optimierten Felder. Durch das Verwenden dieser Felder in Filterbedingungen können Sie die Zahl der

zusätzlichen Tabellenverknüpfungen verringern und die Umwandlung von Zeitstempeln, die auf der Zeitzone Ihres Unternehmens basieren, vermeiden.

Hinweis: Diese optimierten Felder unterstützen Übersetzungen in alle unterstützten Sprachen, allerdings unterstützen sie nicht das Umbenennen von Datensatztypen.

Weitere Informationen zu der Frage, ob optimierte Filterfelder für einen bestimmten Themenbereich zur Berichterstellung verfügbar sind, finden Sie in der Onlinehilfe zum entsprechenden Themenbereich sowie im Abschnitt *Optimierte Filterfelder*.

15 Dashboards

Auf der Dashboard-Homepage wird eine Liste der Dashboards angezeigt, die Ihnen zur Verfügung stehen. In einem Dashboard können gespeicherte Anforderungen, Bilder, Diagramme, Tabellen und Texte von Oracle CRM On Demand Answers sowie Links zu Webseiten und Dokumenten angezeigt werden. Ein *Dashboard* besteht aus mindestens einer Seite. Die Seiten werden im oberen Bereich des Dashboards als Registerkarten dargestellt.

Oracle CRM On Demand stellt vordefinierte Dashboards zur Verfügung. Darüber hinaus können Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" enthält, interaktive Dashboards erstellen, die benutzerdefinierte Ansichten mit unternehmensbezogenen und externen Informationen bereitstellen. Wenn Ihre Rolle diese Berechtigung enthält, können Sie den Dashboard-Editor in Oracle CRM On Demand Answers verwenden, um Inhalte zu einem interaktiven Dashboard hinzuzufügen, indem Sie den entsprechenden Inhalt per Drag & Drop aus dem Auswahlbereich in das Seitenlayout des Dashboards einfügen. Die Layoutseite besteht aus Spalten zur Ausrichtung des Inhalts, und jede Spalte enthält Abschnitte mit Inhalt. Die Darstellung eines Dashboards, z.B. die Hintergrundfarben und die Textgröße, wird von Formatvorlagen gesteuert. Sie können die Darstellung eines Dashboards auch über das Formatierungsdialogfeld ändern.

HINWEIS: Vordefinierte Dashboards in Oracle CRM On Demand können nicht geändert werden.

Interaktive Dashboards können drei Inhaltstypen enthalten:

- Dashboard-Objekte
- Inhalte, die im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand gespeichert sind
- Ansichten von Ordnern im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand

Einschränkungen beim Erstellen oder Anzeigen eines Dashboards

Beachten Sie beim Erstellen oder Anzeigen interaktiver Dashboards folgende Einschränkungen:

- Ein Benutzer, der ein interaktives Dashboard erstellt oder bearbeitet, kann dem Dashboard beliebig Berichte hinzufügen, auf die er Zugriff hat.

Berichte werden in Ordnern gespeichert, und der Zugriff auf diese Ordner wird anhand von Benutzerrollen festgelegt. Die Berechtigung "Dashboard verwalten" ermöglicht Benutzern das Erstellen und Bearbeiten von interaktiven Dashboards. Sie beinhaltet nicht die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten". Diese Berechtigung ermöglicht den Vollzugriff auf alle untergeordneten Berichtsordner und Berichte des "Unternehmensweit genutzten Ordners". Weitere Informationen zur Sichtbarkeit von Ordnern finden Sie unter [Berichte](#) (auf Seite 765) und [Einrichten der Sichtbarkeit von gemeinsam genutzten Ordnern für Benutzer](#) (siehe "Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner" auf Seite 782).

- Die Berichte, die zu interaktiven Dashboards hinzugefügt werden, sind möglicherweise nicht für alle Benutzer eines Unternehmens sichtbar. Der Zugriff ist von der jeweiligen Benutzerrolle abhängig.

Wenn die Rolle eines Benutzers die Anzeige eines bestimmten Berichts in einem Dashboard nicht zulässt, wird im Dashboard eine Fehlermeldung angezeigt.

- Wenn ein Bericht gelöscht wird, nachdem er zu einem Dashboard hinzugefügt wurde, wird dem Benutzer, der das Dashboard bearbeitet, im Dashboard-Editor ein Ausrufezeichen neben dem Berichtsnamen angezeigt. Ein Benutzer, der das Dashboard anzeigt, erhält eine Fehlermeldung.
- Die Zeiträume in den Berichten basieren möglicherweise auf dem Geschäftskalender Ihres Unternehmens, der eventuell vom Standardkalender abweicht. Beispiel: Das Geschäftsjahr Ihres Unternehmens beginnt am 1. Juni jedes Kalenderjahres. Wenn Ihr Unternehmen gerade das Geschäftsjahr in Oracle CRM On Demand geändert hat, müssen Sie die Verlaufsanalysen sorgfältig prüfen, wenn sie sich über mehrere Jahre erstrecken. Daten in Berichten, die auf dem vorherigen Geschäftskalender basieren, können nicht mit Daten abgeglichen werden, die auf dem neuen Geschäftskalender basieren.

Die folgende Tabelle enthält Definitionen von Begriffen des Dashboard-Editors in Oracle CRM On Demand Answers.

Begriff	Definition
Spalten	Spalten werden verwendet, um den Inhalt eines Dashboards auszurichten. Die Abschnitte innerhalb der Spalten enthalten den Inhalt. Sie können beliebig viele Spalten auf einer Dashboard-Seite erstellen. Jede neue Dashboard-Seite enthält automatisch eine leere Spalte mit einem leeren Abschnitt. Die in Dashboards verwendeten Spalten gleichen nicht den in Berichten verwendeten Spalten.
Dashboard-Objekte	Dashboard-Objekte sind Elemente, die ausschließlich in einem Dashboard verwendet werden. Beispiele für Dashboard-Objekte sind Abschnitte mit Inhalten und Navigations-Links.
Ordner	Ordner sind Organisationseinheiten, die im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand gespeicherte Inhalte enthalten, z.B. mit Oracle CRM On Demand Answers erstellte Anforderungen. Ein Ordner ist mit einem UNIX-Verzeichnis oder einem Microsoft Windows-Ordner vergleichbar.
Seiten	Seiten enthalten die Spalten und Abschnitte, in denen der Inhalt eines Dashboards gespeichert ist. Jedes Dashboard verfügt über mindestens eine Seite. Im Dashboard-Editor werden Seiten durch Registerkarten im oberen Bereich des Dashboards dargestellt. Mehrere Seiten dienen der Strukturierung der Inhalte. Beispiele für Seiten: <ul style="list-style-type: none">■ Eine Seite zum Speichern der täglich verwendeten Ergebnisse aus Oracle CRM On Demand Answers■ Eine Seite mit Links zu den Webseiten Ihrer Lieferanten■ Eine Seite mit einem Link zum Unternehmensintranet
Ergebnisse	Ergebnisse, auch als Berichte bezeichnet, werden vom Oracle CRM On Demand-Server zurückgegeben, der nach Übereinstimmungen mit Anforderungskriterien sucht, die bei der Verwendung von Oracle CRM On Demand Answers angegeben wurden. Die Ergebnisse werden standardmäßig in Form einer Tabelle in einem Dashboard angezeigt. Die Anzeige kann aber auch auf andere Art erfolgen, z.B. in Form eines Diagramms. Sie können Ergebnisse überprüfen und analysieren, sie speichern bzw. drucken oder sie

Begriff	Definition
	in eine Kalkulationstabelle einfügen.
Abschnitte	Abschnitte befinden sich in den Spalten im Dashboard-Layout. Sie enthalten Inhalte, die Sie per Drag & Drop aus dem Auswahlbereich hinzugefügt haben und die zur Strukturierung des Inhalts innerhalb einer Spalte dienen.
Formatvorlagen	Formatvorlagen legen fest, wie Dashboards und Ergebnisse für die Anzeige formatiert werden. Dies umfasst z.B. die Farbe von Text und Links, die Schriftart und den Schriftgrad von Text, die Rahmen in Tabellen, die Farben und Attribute von Diagrammen usw. Formatvorlagen werden in Ordnern gespeichert, die Cascading Stylesheets (Dateien mit der Erweiterung *.css), Bilder und Diagrammvorlagen enthalten. Bei der Formatierung der Ergebnisse in Oracle CRM On Demand Answers können Sie einige Einstellungen für Elemente der Formatvorlagen, z.B. Tabellenrahmen und Textgröße, außer Kraft setzen und durch eigene ersetzen.
Präsentationskatalog	<p>Im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand werden die bei der Verwendung von Oracle CRM On Demand Answers erstellten Inhalte gespeichert. Im Präsentationskatalog werden folgende Inhaltstypen gespeichert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anforderungen, die in Oracle CRM On Demand Answers erstellt wurden ■ Filter, die auf Ergebnisse angewendet werden ■ Informationen zu Dashboards

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Dashboards](#) (auf Seite 1081)
- [Berichte](#) (auf Seite 765)

Verwalten von Dashboards

Wenn Ihre Rolle über die Berechtigung "Dashboards verwalten" verfügt, können Sie mit dem Dashboard-Editor in Oracle CRM On Demand Answers interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten. Für die Verwaltung von Dashboards stehen folgende Aufgaben zur Verfügung:

- [Erstellen von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1082)
- [Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1084)
- [Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1084)
- [Umbenennen von Dashboard-Objekten](#) (auf Seite 1096)
- [Löschen von Dashboard-Objekten](#) (auf Seite 1096)

- [Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1098)
- [Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1097)
- [Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1100)
- [Ändern des Namens oder der Beschreibung eines interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1104)
- [Anzeigen von Dashboards](#) (auf Seite 1104)
- [Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1105)
- [Info über Themenbereiche in Berichten](#) (auf Seite 798)
- [Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen](#) (auf Seite 1106)

Erstellen von interaktiven Dashboards

In diesem Thema wird beschrieben, wie ein neues interaktives Dashboard erstellt wird.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So erstellen Sie ein interaktives Dashboard

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard" auf den Link "Dashboards verwalten".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Dashboards verwalten" auf "Neues Dashboard".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Dashboard bearbeiten" den Namen und die Beschreibung für das Dashboard ein, und klicken Sie auf "Speichern".

Die Seite "Dashboards verwalten" wird wieder angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf der Seite "Dashboards verwalten" auf den Link "Design" für das von Ihnen erstellte Dashboard.

Der Dashboard-Editor in Oracle CRM On Demand Answers wird in einem separaten Fenster angezeigt, also unabhängig von den übrigen Oracle CRM On Demand-Seiten. Der Name des neuen Dashboards wird oben auf der Seite angezeigt.

HINWEIS: Neu erstellte Dashboards enthalten eine leere Seite. Bei Dashboards, die nur eine Seite enthalten, wird der Seitenname nicht als Registerkarte oben im Dashboard angezeigt. Die Namen von Dashboard-Seiten werden nur dann oben angezeigt, wenn das Dashboard mehrere Seiten enthält.

HINWEIS: Es können maximal 199 Dashboards im Dropdown-Menü "Dashboards" angezeigt werden. Wenn Sie mehr Dashboards erstellen, können Sie auf diese nicht über das Dropdown-Menü zugreifen.

Wenn Sie Ihr Dashboard erstellt haben, können Sie diesem Dashboard Inhalte hinzufügen. Weitere Informationen zur Verwaltung von Dashboard-Inhalten, zur Steuerung der Anzeigeeigenschaften von Dashboards und zum Hinzufügen von Seiten zu Dashboards, finden Sie in folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1084)
- [Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1084)
- [Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1098)
- [Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1100)

Navigieren zum Dashboard-Editor

Im Dashboard-Editor von Oracle CRM On Demand Answers können Sie Inhalte zu interaktiven Dashboard-Seiten hinzufügen. Darüber hinaus können Sie die Darstellung der Dashboards steuern und deren Objekte umbenennen und löschen.

HINWEIS: Vordefinierte Dashboards in Oracle CRM On Demand können nicht geändert werden.

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, um mit vorhandenen interaktiven Dashboards zu arbeiten. Weitere Informationen zum Erstellen von neuen Dashboards finden Sie unter [Erstellen von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1082).

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So navigieren Sie zum Dashboard-Editor

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard" auf den Link "Dashboards verwalten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Dashboards verwalten" im Menü auf Datensatzebene für das zu bearbeitende Dashboard "Entwerfen".

Der Dashboard-Editor in Oracle CRM On Demand Answers wird in einem separaten Fenster, unabhängig von den anderen Oracle CRM On Demand-Seiten, angezeigt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die Dashboard-Seite gewählt wird, mit der Sie arbeiten möchten.

So wählen Sie eine Dashboard-Seite

HINWEIS: Wenn Sie bereits an einer Dashboard-Seite arbeiten, werden beim Ausführen dieser Aktion sämtliche an dieser Seite vorgenommenen Änderungen gespeichert.

- Wählen Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" aus der Seiten-Dropdown-Liste neben dem Namen des Dashboards die Seite, die Sie bearbeiten möchten.

Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards

Sie können einem interaktiven Dashboard Seiten hinzufügen.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie einem interaktiven Dashboard Seiten hinzu

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" oben auf das Symbol "Dashboard-Seite hinzufügen".



- 3 Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Dashboard-Seite ein.

- 4 Klicken Sie auf "OK".

Die neue Seite wird im Dashboard angezeigt.

HINWEIS: Wenn das Dashboard nur eine Seite enthält, wird der Name nicht auf einer Registerkarte angezeigt. Registerkarten werden nur dann angezeigt, wenn mehrere Seiten vorhanden sind, damit Sie auf die Registerkarten klicken können, um zwischen den Seiten zu wechseln.

Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Inhalte zu Dashboard-Seiten hinzugefügt und auf diesen angezeigt werden.

HINWEIS: Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

- [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083)
- [Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1084)
- [Steuern der Darstellung von interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1085)
- [Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1087)
- [Hinzufügen von Links für die geführte Navigation zu interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1088)
- [Hinzufügen von Text-Links und Bild-Links zu interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1089)

- [Anzeigen von Präsentationskatalogordnern zu interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1091)
- [Hinzufügen von Inhalten, die im Präsentationskatalog gespeichert wurden, zu interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1092)
- [Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktiven Dashboard-Seiten durchführen](#) (auf Seite 1093)
- [Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1093)
- [Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1095)

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu interaktiven Dashboards finden Sie unter folgenden Themen:

- [Erstellen von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1082)
- [Umbenennen von Dashboard-Objekten](#) (auf Seite 1096)
- [Löschen von Dashboard-Objekten](#) (auf Seite 1096)
- [Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1098)
- [Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1097)
- [Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1100)
- [Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1105)

Steuern der Darstellung von interaktiven Dashboard-Seiten

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Darstellung der Dashboard-Seiten mithilfe des Dashboard-Editors gesteuert wird. Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

Arbeiten mit Spalten in interaktiven Dashboard-Seiten

Spalten dienen zur Anordnung von Inhalten auf einem Dashboard. Die Abschnitte in den Spalten enthalten den Inhalt. Sie können Spalten hinzufügen oder entfernen, die Breite in Pixeln oder als Prozentsatz der Dashboard-Seite angeben und Spaltenumbrüche durchführen.

Wenn eine Dashboard-Seite mehrere Spalten enthält, können Sie diese umbrechen, um sie auf der Seite anzuordnen. (Mit Drag & Drop werden die Spalten nicht neu angeordnet.) Wenn zum Beispiel zwei Spalten nebeneinander angeordnet sind und Sie die rechte Spalte umbrechen, wird sie unter der ersten Spalte angeordnet. Beide Spalten erstrecken sich dann über die Breite, die sie ursprünglich nebeneinander eingenommen haben. Wenn drei Spalten nebeneinander angeordnet sind, werden beim Umbrechen der

mittleren Spalte die zwei äußeren Spalten unter der ersten Spalte angeordnet. Die erste Spalte erstreckt sich dann über die Breite, die ursprünglich von den ersten beiden Spalten eingenommen wurde.

So fügen Sie eine neue Spalte hinzu

- Klicken Sie oben auf der Seite "Dashboard-Editor" auf das Symbol "Spalte hinzufügen".



Die Spalte wird der Dashboard-Seite hinzugefügt.

So legen Sie die Spaltenbreite fest

- 1 Klicken Sie auf "Eigenschaften", und wählen Sie "Spalteneigenschaften".
- 2 Erweitern Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" den Link "Zusätzliche Formatierungsoptionen".
- 3 Im Abschnitt "Zusätzliche Formatierungsoptionen" geben Sie die Spaltenbreite an:
 - Um die Breite in Pixeln anzugeben, geben Sie die Anzahl der Pixel, beispielsweise 200, ein.
 - Verwenden Sie das Prozentzeichen (%), wenn Sie die Breite als Prozentsatz der Dashboard-Seitenbreite angeben möchten, z. B. 20 %.
- 4 Klicken Sie auf "OK".

So brechen Sie eine Spalte um

- Klicken Sie auf "Eigenschaften", wählen Sie "Spaltenumbruch einfügen", und wählen Sie dann den gewünschten Umbruchtyp.

Wenn Sie die Spalte erneut umbrechen, wird das Spaltenlayout wieder in das vorherige Layout geändert.

Hinzufügen von Abschnitten zu interaktiven Dashboard-Seiten

Abschnitte werden in Spalten verwendet und enthalten den Dashboard-Inhalt. Abschnitte werden standardmäßig vertikal ausgerichtet. Sie können so viele Abschnitte, wie Sie benötigen, in eine Spalte ziehen.

Wenn Sie Inhalt per Drag & Drop in eine Spalte ziehen, ohne zuerst einen Abschnitt für den Inhalt erstellt zu haben, wird automatisch ein Abschnitt angelegt.

Wenn Sie einen Abschnitt von einer Spalte in eine andere ziehen, ist der gesamte Inhalt dieses Abschnitts ebenfalls enthalten.

So fügen Sie einen Abschnitt zu einer Spalte hinzu

- Ziehen Sie im Auswahlbereich per Drag & Drop aus dem Bereich "Dashboard-Objekte" ein Abschnitt-Objekt in die Spalte.

Die Spalte wird hervorgehoben, wenn Sie sich an einem Ort in der Spalte befinden, der nicht geeignet ist, um den Abschnitt dort zu platzieren.

Festlegen der horizontalen Darstellung von Abschnitten auf interaktiven Dashboard-Seiten

Abschnitte werden standardmäßig vertikal ausgerichtet.

So legen Sie fest, dass ein Abschnitt horizontal angezeigt wird

- Klicken Sie auf "Eigenschaften" für den Abschnitt und wählen Sie "Horizontal anordnen".

Speichern von Änderungen an interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können jederzeit Änderungen an einer Dashboard-Seite speichern.

So speichern Sie Änderungen an einer interaktiven Dashboard-Seite

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf "Speichern".
- Schließen Sie die Seite, die Sie im Dashboard-Editor bearbeiten.

Ihre Änderungen werden gespeichert, wenn Sie eine weitere Seite hinzufügen oder bearbeiten, Dashboard-Eigenschaften ändern oder eine Eingabeaufforderung, einen Filter oder eine Anforderung bearbeiten.

Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können einen vollständigen Abschnitt eines Dashboards mit Inhalt bedingt auf Grundlage der Ergebnisse anzeigen, die für eine bestimmte Oracle CRM On Demand Answers-Anforderung zurückgegeben wurden. Sie können diese Funktion verwenden, um Benutzer durch die Anzeige von Dashboards zu führen. Weitere Informationen zu dieser Art der Benutzerführung finden Sie unter [Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1105).

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So zeigen Sie Inhalte bedingt auf einer interaktiven Dashboard-Seite an

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf Eigenschaften für den Abschnitt, der den Inhalt enthält, und wählen Sie anschließend "Geführte Navigation".
- 3 Legen Sie im Dialogfeld "Eigenschaften Geführte Navigation" die gewünschten Optionen fest und wählen Sie entsprechende Anforderung aus dem Präsentationskatalog.
- 4 Klicken Sie auf "OK".

Hinzufügen von Links für die geführte Navigation zu interaktiven Dashboard-Seiten

Links für geführte Navigation auf interaktiven Dashboard-Seiten können statisch oder bedingt sein. Statische Links werden immer angezeigt. Bedingte Links werden nur dann angezeigt, wenn die Ergebnisse bestimmten Kriterien entsprechen. Sie können diese Funktion verwenden, um Benutzer durch die Anzeige von Dashboards zu führen. Weitere Informationen zu dieser Art der Benutzerführung finden Sie unter [Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1105).

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie einen Link für geführte Navigation zu einer interaktiven Dashboard-Seite hinzu

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).
- 2 Verschieben Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" ein Link-Objekt für "Geführte Navigation" per Drag & Drop aus dem Auswahlbereich in einen Abschnitt auf der Dashboard-Seite.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für den Link.
- 4 Gehen Sie im Dialogfeld für die Eigenschaften des Links für die geführte Navigation folgendermaßen vor:
 - Wenn Sie einen bedingten Link erstellen möchten, wählen Sie bei der Option für die Anforderung der Referenzquelle "Ja" und geben anschließend die Quellenanforderung an.
 - Geben Sie die Link-Eigenschaften an.**HINWEIS:**Geben Sie für URLs den vollständigen Pfad an.
- 5 Klicken Sie auf "OK".

Hinzufügen von Text-Links und Bild-Links zu interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können Text- und Bild-Links zu einem Dashboard hinzufügen und festlegen, welche Aktion ausgelöst wird, wenn ein Benutzer auf die Links klickt. Sie können Benutzer beispielsweise zu einer anderen Web-Site oder zu einem anderen Dashboard leiten, Anwendungen starten oder eine andere von Ihrem Browser unterstützte Aktion durchführen. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, ein Bild oder einen Text ohne Links hinzuzufügen.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie einer interaktiven Dashboard-Seite einen Text-Link oder ein Bild hinzu

1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).

2 Fügen Sie einen Link- oder Bildobjekt per Drag & Drop aus dem Auswahlbereich der Seite "Dashboard-Editor" in einen Abschnitt auf der Dashboard-Seite ein.

3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für das Objekt.

Das Dialogfeld "Link- oder Bildeigenschaften" wird angezeigt.

4 Wählen Sie die Optionen aus:

- Geben Sie den entsprechenden Text für einen Text-Link in das Feld "Titel" ein.
- Für einen Bild-Link geben Sie den Speicherort und den Namen des Bildes in das Feld "Bild" ein.

Legen Sie den Speicherort in Form eines URL fest. Beispiele:

`http://Bild_Server/MeinBild.gif`
`/Dashboard_Dateien/Bild.gif`

Falls sich das Bild nicht auf dem lokalen Server befindet, muss der URL mit `http://` beginnen. Wenn das Bild in einer gemeinsam genutzten Umgebung verwendet werden soll, muss es sich auf einem für alle Benutzer zugänglichen Netzwerklaufwerk befinden.

Wenn Sie dem Bild einen Titel geben möchten, geben Sie den Bildtitel im Feld "Titel" ein. Verwenden Sie die Dropdown-Liste "Layout", um auszuwählen, wo der Titel relativ zum Bild angezeigt werden soll.

5 Legen Sie die Aktion fest, die der Benutzer durch Klicken auf Text oder Bild auslöst:

- Wenn eine Anforderung oder ein Dashboard beim Klicken des Benutzers auf den Link oder das Bild angezeigt werden sollen, legen Sie als Ziel Anforderung oder Dashboard fest. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen", um die Anforderung oder das Dashboard auszuwählen.
- Wenn eine andere Aktion durchgeführt werden soll, beispielsweise eine Web-Site, ein Dokument oder ein Programm geöffnet werden soll, geben Sie als Ziel einen URL und den vollständigen Pfad in das Feld direkt unter den Zielloptionen ein.

Ein Link ist ein beliebiger URL (Uniform Resource Locator), der vom Browser gelesen werden kann. URLs können auf Web-Sites, Dokumente, Bilder, FTP-Sites, Newsgroups usw. verweisen. Abhängig von Ihrem Browser sind folgende Beispiele gültige URLs:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von internen und externen Inhalten, zu denen Sie Links erstellen können, finden Sie in der folgenden Tabelle.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann auf dem Präsentationsserver ein virtuelles Verzeichnis namens `\Dashboard_Dateien` für freigegebene Dokumente einrichten, das einem freigegebenen Netzwerkverzeichnis mit demselben Namen zugeordnet ist. Auf diese Weise können Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen in diesem Ordner Dateien veröffentlichen. Außerdem können sie anhand des relativen URL-Namens auf diese Dateien verweisen und müssen nicht den vollständigen Netzwerkfreigabenamen angeben. Beispiel: `\Dashboard_Dateien\Jahresbericht.doc` anstelle von `\\GemeinsamerServer\Allgemein\Dashboard_Dateien\Jahresbericht.doc`.

TIPP: Wenn das Ziel im vorhandenen Browser-Fenster des Benutzers oder in einem neuen Fenster angezeigt werden soll, müssen Sie Folgendes beachten: Für jede Aktion, außer beim Senden von E-Mail und Ausführen von Programmen, können Sie steuern, wie der Link angezeigt werden soll. Wählen Sie das aktuelle Fenster, wenn die Aktion im Anzeigebereich des Dashboards durchgeführt werden soll. Das Dashboard bleibt aktiv, befindet sich jedoch im Hintergrund. Wählen Sie ein neues Fenster, wenn die Aktion in einem neuen Browser-Fenster durchgeführt werden soll.

HINWEIS: Wenn Sie lediglich Text oder ein Bild ohne Links hinzufügen möchten, lassen Sie das Feld direkt unter den Zieloptionen leer.

6 Klicken Sie auf "OK".

Die folgende Tabelle enthält Optionen zum Hinzufügen eines Text-Links oder Bildes mithilfe des Dashboard-Editors.

Link-Option	Kommentare
Web-Site oder Dokument	<p>Sie müssen den URL oder die Adresse für die Site oder das Dokument suchen. Sie können die Zieladresse aus dem Adressfeld Ihres Browsers oder aus dem Zielfeld kopieren und anschließend einfügen.</p> <p>Bei einer Website können Sie den Teil <code>http://</code> der Adresse auslassen, wenn sich der URL auf Ihrem Web-Server befindet (z. B. die Intranet-Site).</p> <p>Wenn sich der URL auf dem Web-Server Ihres Unternehmens befindet, können Sie die relative Adresse der Datei eingeben. Beispiel:</p> <p><code>\Dashboard_Dateien\Logo.gif</code></p>
Lokales oder freigegebenes Dokument	<p>Wenn das Dokument in einer freigegebenen Umgebung verwendet werden soll, muss es auf einem Netzlaufwerk gespeichert sein, damit alle Benutzer darauf zugreifen können. Sie können z. B. die folgenden Dokumenttypen öffnen: Tabellenkalkulationen mit aktuellen Verkaufsberichten, eine Diaprsentation für ein neues Produkt, ein Microsoft Word-Dokument mit dem Jahresbericht Ihres Unternehmens, eine Grafikdatei mit einer Karte</p>

Link-Option	Kommentare
	<p>vom Flughafen zur Firmenzentrale usw.</p> <p>Wenn das Dokument nur von Ihnen verwendet wird, kann der Pfad z. B. folgendermaßen lauten:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\Arbeitsplatz\Berichte\Bericht.doc</code></p> <p>Für ein freigegebenes Dokument geben Sie den UNC-Namen an, z. B.:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\Berichte\Bericht.doc</code></p>
E-Mail-Nachrichten an einen festgelegten Benutzer senden	<p>Sie müssen den "mailto"-URL kennen, z. B.</p> <p style="text-align: center;"><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Wenn der Benutzer auf diesen Link klickt, startet der Browser die E-Mail-Anwendung, und das Adressfeld wird automatisch ausgefüllt. (Der Browser steuert den Start des E-Mail-Programms.)</p>
Programme ausführen	<p>Wenn das Programm in einer freigegebenen Umgebung verwendet werden soll, muss es auf einem Netzlaufwerk gespeichert sein, damit alle Benutzer darauf zugreifen können. Mit dieser Funktion können Sie eine Anwendung herunterladen und ausführen. (Das Betriebssystem steuert den Start der Anwendung). Wenn Sie beispielsweise Microsoft Word nur zur eigenen Verwendung starten möchten, kann der Pfad z. B. folgendermaßen lauten:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>Bei einem für mehrere Benutzer lizenzierten Programm auf einem freigegebenen Laufwerk geben Sie den UNC-Namen ein, z. B.:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Browser mit Hilfe von JavaScript aktualisieren	<p>Das folgende Beispiel setzt voraus, dass der Browser JavaScript unterstützt.</p> <p style="text-align: center;"><code>javascript>window.location.reload()</code></p> <p>Wählen Sie im Bereich "Ziel" die Option "Aktuelles Fenster".</p>

Anzeigen von Präsentationskatalogordnern zu interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können eine Ansicht eines Oracle CRM On Demand-Präsentationskatalogordners und dessen Inhalts (z.B. gespeicherte Anforderungen) einem Dashboard hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise eine Sammlung gespeicherter Anforderungen oft ausführen, können Sie den Ordner im Dashboard öffnen, zu einer gespeicherten Anforderung navigieren und auf diese klicken, um sie auszuführen.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie einer interaktiven Dashboard-Seite eine Ansicht eines Präsentationskatalogordners hinzu

- 1** Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).
- 2** Ziehen Sie im Auswahlbereich per Drag & Drop ein Ordner-Objekt in einen Abschnitt der Dashboard-Seite.
- 3** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für den Ordner.
Das Dialogfeld "Ordneigenschaften" wird angezeigt.
- 4** Wählen Sie den Ordner aus, und klicken Sie anschließend auf "OK".
- 5** Klicken Sie auf "OK", um die Eigenschaften zu speichern.

Hinzufügen von Inhalten, die im Präsentationskatalog gespeichert wurden, zu interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können Inhalte hinzufügen, die von Ihnen oder einer anderen Person bereits in einem freigegebenen Ordner oder Dashboard gespeichert wurden, darunter Eingabeaufforderungen und Berichte für Dashboards. Um den jeweiligen Inhalt zu suchen, können Sie nach dem Präsentationskatalogordner suchen, in dem der Inhalt gespeichert wurde, oder Sie können nach dem Dashboard suchen, in dem er angezeigt wird.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie interaktiven Dashboard-Seiten im Präsentationskatalog gespeicherte Inhalte hinzu

- 1** Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).
- 2** Wechseln Sie vom Auswahlbereich aus im Bereich "Gespeicherter Inhalt" in den Ordner, der den Inhalt enthält, den Sie hinzufügen möchten, oder in das entsprechende Dashboard.
- 3** Wenn Sie den Inhalt, den Sie hinzufügen möchten, gefunden haben, ziehen Sie ihn per Drag & Drop in einen Bereich der Dashboard-Seite.
Hierdurch wird ein Shortcut zum Inhalt hinzugefügt, wie er im Präsentationskatalog gespeichert ist. Wenn sich der Inhalt ändert, wird diese Änderung auf der Dashboard-Seite widerspiegelt.
Weitere Informationen zum Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für Dashboards finden Sie unter [Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1093).

Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktiven Dashboard-Seiten durchführen

Sie können steuern, wie die Ergebnisse angezeigt werden sollen, wenn ein Benutzer einen Drilldown auf ein interaktives Dashboard durchführt. Die Ergebnisse können auf folgende Weise angezeigt werden:

- Die neuen Ergebnisse können direkt im Dashboard angezeigt werden, wobei der ursprüngliche Bericht ersetzt wird.

Dies ist das Standardverhalten. Die Größe des Bereichs, den der ursprüngliche Bericht eingenommen hat, wird automatisch an die neuen Ergebnisse angepasst.

- Das gesamte Dashboard kann durch die neuen Ergebnisse ersetzt werden.

Dieses Verhalten wird über die Option "Drill vorhanden" des Dashboard-Editors gesteuert. Diese Option wird auf der Abschnittsebene festgelegt, d.h., dass sie auf alle Berichte in diesem Abschnitt angewandt wird, auf die ein Drilldown durchgeführt werden kann. Benutzer können auf die Schaltfläche "Zurück" des Browser klicken, um zum ursprünglichen Bericht bzw. Dashboard zurückzukehren.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So steuern Sie die Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktive Dashboard-Seiten durchführen

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für den Abschnitt und nehmen Sie die Auswahl für die Option "Drill vorhanden" vor:

- Um die neuen Ergebnisse direkt im Dashboard anzuzeigen, klicken Sie auf "Drill vorhanden", um die Option auszuwählen. Wenn die Option ausgewählt ist, wird neben ihr ein Häkchen angezeigt. Dies ist das Standardverhalten.
- Um das Dashboard durch die neuen Ergebnisse zu ersetzen, entfernen Sie das Häkchen durch Klicken auf die Option "Drill vorhanden".

Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards

Sie können die Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards bearbeiten, die einem Dashboard über den Präsentationskatalog hinzugefügt wurden.

HINWEIS: Wenn Sie die Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten interaktiver Dashboard-Seiten, wie beschrieben, bearbeiten, werden sämtliche Änderungen, die an der Seite vorgenommen werden, mit der Sie arbeiten, ebenfalls gespeichert.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards

- 1** Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für die Dashboard-Eingabeaufforderung und klicken Sie anschließend auf "Ändern".
Die Seite "Dashboard-Eingabeaufforderung" wird angezeigt.
- 3** Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an der Dashboard-Eingabeaufforderung vor.
- 4** Klicken Sie auf "Speichern", um die Dashboard-Eingabeaufforderung zu speichern.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Berichts

- 1** Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für den Bericht.
- 3** Wählen Sie die Eigenschaft, die Sie ändern möchten.
 - **Ergebnisse anzeigen**
Wenn Sie die Option "In Abschnitt eingebettet" auswählen, wird die Anforderung automatisch ausgeführt und die Ergebnisse werden direkt im Dashboard angezeigt. Diese Option wird standardmäßig für Berichte ausgewählt.

Alternativ dazu können Sie die Anforderung als Link anzeigen, auf den Benutzer klicken müssen, um die Anforderung auszuführen. Darüber hinaus können Sie festlegen, ob die Ergebnisse im Dashboard oder in einem separaten Fenster angezeigt werden sollen.
 - **Berichts-Links**
Diese Option öffnet das Dialogfeld "Berichts-Links". Hier können Sie die Links auswählen, die mit dem Bericht auf der Dashboard-Seite angezeigt werden sollen.
 - **Ansicht anzeigen**
Mit dieser Option werden die verfügbaren Ansichten des in Oracle CRM On Demand Answers erstellten Berichts angezeigt. Sie können die gewünschte Ansicht auswählen.

■ Anforderung ändern

Mit dieser Option öffnen Sie in Oracle CRM On Demand Answers die Registerkarte "Kriterien", auf der Sie die Anforderung für die Berichtsgenerierung ändern können.

Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards

Im Dashboard-Editor von Oracle CRM On Demand Answers können visuelle Attribute von Dashboards über ein Formatierungsdialogfeld aufgerufen und gesteuert werden. Je nach Objekt, das formatiert wird, zeigt das Dialogfeld verschiedene Optionen an, darunter Steuerelemente für Schriftart, Zelle und Rahmen, Optionen für Hintergrundfarbe und sonstige Formatierungen, wie beispielsweise Textabstand. Die Formatierung hat Auswirkungen auf die visuelle Darstellung der Spalten und Abschnitte eines Dashboards, z.B. Hintergrundfarben und Rahmen.

Wenn Optionen für horizontale und vertikale Ausrichtung angezeigt werden, ähneln diese den Optionen für Textausrichtung bei der Textverarbeitung. Die vertikale Ausrichtung hat keine Auswirkungen, es sei denn, die Spalte erstreckt sich über mehrere Zeilen der anderen Spalten.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So wenden Sie Formatierungen auf ein interaktives Dashboard an

1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).

2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für eine Spalte oder einen Abschnitt, und wählen Sie die Option "Spalteneigenschaften" oder "Abschnitt formatieren".

3 Wählen Sie im Bereich "Schriftart" die Schriftart-Familie sowie die Größe, Farbe, Formatvorlage (z.B. "Fett") und Effekte (z.B. "Unterstreichen").

HINWEIS: Für einige Elemente ist diese Option nicht verfügbar.

4 Richten Sie im Bereich "Zelle" die Ausrichtung und die Hintergrundfarbe ein.

HINWEIS: Bei horizontaler Ausrichtung werden Texte üblicherweise linksbündig, numerische Daten rechtsbündig ausgerichtet.

Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.

5 Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für die Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.

TIPP: Sie können benutzerdefinierte Rahmen aktivieren oder deaktivieren, indem Sie auf die oberen, unteren, linken und rechten Rahmen neben der Dropdown-Liste "Position" klicken.

- 6 Um Abstände in den Zellen zu formatieren, klicken Sie auf "Zusätzliche Formatierungsoptionen" und geben Sie Werte für die Breite und Höhe des Zelleninhalts sowie den Abstand oben, unten, links und rechts des Inhalts an.

Die Werte werden in Pixel angegeben.

- 7 Um Stil- und Klassenelemente außer Kraft zu setzen, die in Oracle CRM On Demand Answers-Style Sheets festgelegt sind, treffen Sie Ihre Auswahl im Bereich "Optionen für benutzerdefinierte CSS-Formatvorlage":

- a Klicken Sie auf die gewünschten Einstellungen.

- b Geben Sie den Speicherort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

HINWEIS: Die erweiterten Stilformatierungsoptionen stehen Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Stylesheets haben.

- 8 Klicken Sie auf "OK".

Umbenennen von Dashboard-Objekten

Sie können Objekten auf einem Dashboard, denen nicht bereits ein Name als Standardname zugeordnet wurde, wie z. B. Abschnitt 1, Link 1 usw., aussagekräftige, beschreibende Namen geben.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So benennen Sie ein Dashboard-Objekt auf einer interaktiven Dashboard-Seite um

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).
- 2 Klicken Sie auf der Seite Dashboard-Editor auf die Schaltfläche "Umbenennen" für das entsprechende Dashboard-Objekt.
- 3 Geben Sie im Dialogfeld "Umbenennen" einen neuen Namen für das Dashboard-Objekt ein.
- 4 Klicken Sie auf "OK".

Löschen von Dashboard-Objekten

Sie können Dashboard-Objekte aus interaktiven Dashboard-Seiten löschen. Wenn das Dashboard-Objekt, das Sie löschen möchten, bereits im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand gespeichert wurde, wird es nur aus der Dashboard-Seite und nicht aus dem Präsentationskatalog gelöscht. (Beachten Sie, dass Benutzer mit entsprechenden Berechtigungen den Inhalt des Präsentationskatalogs bearbeiten können, indem Sie im Auswahlbereich in Oracle CRM On Demand Answers auf die Registerkarte "Katalog" klicken.)

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So löschen Sie ein Dashboard-Objekt aus einer interaktiven Dashboard-Seite

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf "Löschen" für das Dashboard-Objekt.

HINWEIS: Wenn Sie eine Spalte löschen, wird die Größe der anderen Spalten auf dieser Seite möglicherweise automatisch angepasst, um die Spaltenausrichtung beizubehalten.

Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards

Sie können die Seiteneinstellungen sowie den Inhalt von Kopf- und Fußzeilen für die Ausgabe eines interaktiven Dashboards als PDF festlegen. Dashboards und Ansichten werden im Adobe Acrobat PDF-Format gedruckt. Adobe Reader 6.0 oder höher ist erforderlich, um mit Adobe PDF drucken zu können.

Kopfzeilen- und Fußzeilenformatierungen werden in der HTML- und PDF-Ausgabe angezeigt.

HINWEIS: Die von Ihnen ausgewählten Druckeinstellungen gelten nur für die PDF-Ausgabe. Wenn Sie die PDF auf einem lokalen oder einem Netzwerkdrucker drucken, sind die in Ihrem Browser ausgewählten Druckeinstellungen wirksam, z. B. die Einstellung für die Papiergröße.

So ändern Sie PDF- und Druckoptionen

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).

- 2 Klicken Sie oben im Arbeitsbereich auf die Schaltfläche "PDF- und Drucksteuerungseigenschaften".



Das Dialogfeld "PDF- und Drucksteuerung" wird angezeigt.

- 3 Wählen Sie die Optionen für die Seiteneinstellungen.

- 4 Gehen Sie zum Hinzufügen von Kopf- oder Fußzeilen folgendermaßen vor:

a Wählen Sie die gewünschte Option, und klicken Sie auf "Bearbeiten".

- b** Verwenden Sie die Optionen im Dialogfeld, um die Kopf- und Fußzeile zu erstellen.
Kopf- und Fußzeilen können jeweils bis zu drei Zeilen enthalten.
 - c** Wenn Sie eine kosmetische Formatierung auf ein Kopf- oder Fußzeilenobjekt anwenden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche für die Formatierung.
Weitere Informationen zur kosmetischen Formatierung finden Sie unter [Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1095).
 - d** Klicken Sie zum Speichern der Kopf- oder Fußzeile auf "OK".
- 5** Klicken Sie nach dem Ändern der PDF- und Druckoptionen auf "OK".

Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards

Sie können die Eigenschaften für das gesamte Dashboard festlegen, z. B. die zu verwendende Formatvorlage. Sie können außerdem Seiten löschen, neu anordnen und ausblenden. Beim automatischen Ändern der Dashboard-Eigenschaften werden alle Änderungen, die Sie an der aktuell bearbeiteten Seite vorgenommen haben, gespeichert.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So rufen Sie die Seite "Dashboard-Eigenschaften" für ein interaktives Dashboard auf

- 1** Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).
- 2** Klicken Sie oben auf der Seite "Dashboard-Editor" auf das Symbol "Dashboard-Eigenschaften".



Die Seite "Dashboard-Eigenschaften" wird angezeigt.

Auswählen einer Formatvorlage für ein interaktives Dashboard

Formatvorlagen steuern, wie Dashboards und Ergebnisse für die Anzeige formatiert werden. Zu Beginn werden Ergebnisse anhand einer Standardformatvorlage formatiert. Oracle CRM On Demand stellt vordefinierte Formatvorlagen zur Verfügung, die Sie auswählen können.

So wählen Sie eine Formatvorlage für ein interaktives Dashboard aus

- Wählen Sie im Bereich "Allgemeine Eigenschaften" auf der Seite "Dashboard-Eigenschaften" die gewünschte Formatvorlage aus der Dropdownliste für Formatvorlagen aus.

Hinzufügen einer Beschreibung für ein interaktives Dashboard

Beschreibungen werden gespeichert, jedoch nicht auf den Dashboards angezeigt.

So fügen Sie einem interaktiven Dashboard eine Beschreibung hinzu

- Geben Sie auf der Seite "Dashboard-Eigenschaften" in das Dialogfeld "Beschreibung" eine Beschreibung für das Dashboard ein.

Umbenennen, Löschen, Neuordnen und Ausblenden von interaktiven Dashboard-Seiten

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie interaktive Dashboard-Seiten umbenannt, gelöscht, neu angeordnet und ausgeblendet werden. Im Bereich "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" werden die Seiten für das Dashboard angezeigt. Die Seiten werden in derselben Reihenfolge aufgelistet wie die zugehörigen Registerkarten.

Wenn Sie ein Dashboard umbenennen, können Sie die Voreinstellungen des Benutzers für das Dashboard beibehalten, das den vorherigen Namen verwendet. Hiermit wird ein Shortcut zum alten Namen erstellt, der auf das umbenannte Dashboard im Präsentationskatalog verweist.

Wenn Sie eine Dashboard-Seite bearbeiten, können Sie diese vor Benutzern ausblenden, bis Sie die Änderungen abgeschlossen haben.

VORSICHT: Sie können die in den folgenden Verfahren beschriebenen Aktionen nicht rückgängig machen, indem Sie auf "Abbrechen" klicken.

So benennen Sie eine interaktive Dashboard-Seite um

- Klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" auf das Symbol "Element umbenennen", um die Seite "Element umbenennen" zu öffnen, und folgen Sie den Anweisungen auf dieser Seite.

So löschen Sie eine interaktive Dashboard-Seite

- Klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" auf das Symbol "Löschen" und bestätigen Sie den Löschvorgang, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

So ordnen Sie eine interaktive Dashboard-Seite neu an

- Wenn Sie eine Dashboard-Seite in der Liste nach oben verschieben möchten, klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" auf den nach oben weisenden Pfeil für die Seite.

Im Dashboard wird die Registerkarte für die Seite nach links verschoben.

- Wenn Sie eine Dashboard-Seite in der Liste nach unten verschieben möchten, klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" auf den nach unten weisenden Pfeil für die Seite.

Im Dashboard wird die Registerkarte für die Seite nach rechts verschoben.

So blenden Sie eine interaktive Dashboard-Seite aus

- Aktivieren Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" das Kontrollkästchen "Seite ausblenden" für die Seite.

Die Seite bleibt für alle Benutzer, die sie derzeit anzeigen, sichtbar.

HINWEIS: Sie können die Berechtigungen auf einer Dashboard-Seite nicht ändern. Das Symbol "Sicherheit" im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" ist deaktiviert.

So ändern Sie die angezeigte Währung auf einer interaktiven Dashboard-Seite

- Wählen Sie das Menü "Währung", und wählen Sie eine neue Währung für den Bericht aus.

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie die vordefinierte Dashboard-Benutzereingabe für aktive Unternehmenswährungen in das Dashboard integrieren. Weitere Information über das Hinzufügen von vordefinierten Inhalten in ein Dashboard, wie beispielsweise eine Dashboard-Benutzereingabe, finden Sie unter [Erstellen von Benutzereingaben für interaktive Dashboards](#) (siehe "[Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards](#)" auf Seite 1100). Nachdem Sie diese vordefinierte Dashboard-Benutzereingabe hinzugefügt haben, wählen Sie das Menü "Währung" und wählen eine neue Währung für den Bericht aus. Alle Währungsfelder im Dashboard werden aktualisiert und zeigen die ausgewählte Währung an. Die Liste der Währungen ist auf diejenigen Währungen beschränkt, für die ein Wechselkurs definiert wurde.

Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards

Eine Dashboard-Eingabeaufforderung filtert die Ergebnisse der eingebetteten Anforderungen, damit nur die Ergebnisse angezeigt werden, die mit den Kriterien der Eingabeaufforderung übereinstimmen. Eine Dashboard-Eingabeaufforderung kann alle Anforderungen, die in ein Dashboard eingebettet sind, oder nur die Anforderungen zu bestimmten Dashboard-Seiten filtern.

Sie wählen die Spalten und Operatoren für die Dashboard-Eingabeaufforderung aus und legen fest, wie die Eingabeaufforderung auf dem Dashboard angezeigt werden soll und wie die Benutzer die Werte auswählen sollen. Anhand Ihrer Auswahl wird der Inhalt der in das Dashboard oder in die Dashboard-Seite eingebetteten Berichte bestimmt. In jeder von der Eingabeaufforderung zu filternden Anforderung müssen die Spalten in der Dashboard-Eingabeaufforderung entweder in der Projektionsliste oder im Filter oder in beiden enthalten sein. Für die Spalten in der Anforderung müssen Filter eingestellt sein, oder die Filterbedingung muss auf "Wird angefordert" gesetzt sein. In der Eingabeaufforderung enthaltene Spalten, die nicht in der Anforderung enthalten sind, filtern die Anforderung nicht.

Wenn Sie mehrere Spalten in eine Dashboard-Eingabeaufforderung einschließen, können Sie die Auswahl der Benutzer bei den nachfolgenden Optionen beschränken. Angenommen, eine Spalte wird nach Region und die

nächste nach Bezirk gefiltert. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Beschränken" für "Bezirk" aktivieren, können Sie die Spalte "Bezirk" so beschränken, dass nur die Bezirke angezeigt werden, die der Auswahl des Benutzers für "Region" entsprechen. Wenn der Benutzer die östliche Region über die Eingabeaufforderung "Region" auswählt, zeigt die Eingabeaufforderung "Bezirk" nur die Bezirke in der östlichen Region an.

HINWEIS: Die beschränkten Spalten werden von allen anderen Spalten in der Eingabeaufforderung beschränkt. Wenn die Eingabeaufforderung beispielsweise Spalten für Jahr, Region und Bezirk enthält und "Beschränken" für "Bezirk" aktiviert ist, sind die unter "Bezirk" angezeigten Werte durch die Werte beschränkt, die unter "Region" und "Jahr" eingegeben wurden.

Wenn Sie eine Präsentationsvariable in einer Dashboard-Eingabeaufforderung angeben, kann in verschiedenen Bereichen eines Berichts auf die Variable verwiesen werden. Der an der Dashboard-Eingabeaufforderung eingegebene Wert kann anschließend (über die Präsentationsvariable) in den Anforderungsergebnissen des Dashboards angezeigt werden.

Wenn Sie eine Dashboard-Eingabeaufforderung erstellt haben, müssen Sie diese in einem freigegebenen Ordner speichern. Wenn Sie eine Dashboard-Eingabeaufforderung gespeichert haben, können Sie sie einem Dashboard hinzufügen.

Bevor Sie beginnen. Um Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Dashboards verwalten" verfügen.

So erstellen Sie eine Eingabeaufforderung für ein interaktives Dashboard

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Entwurfsanalyse".
Oracle CRM On Demand Answers wird in einem separaten Fenster angezeigt.
- 3 Klicken Sie im Fenster "Oracle CRM On Demand Answers" auf einen beliebigen Themenbereich, und klicken Sie anschließend im oberen Bereich des Abschnitts auf das Symbol "Neue Dashboard-Eingabeaufforderung".
Es wird eine Liste mit Themenbereichen angezeigt.
- 4 Wählen Sie aus der Liste der Themenbereiche den Themenbereich aus, der die Spalte enthält, die Sie als Filter verwenden möchten.

Die Seite "Dashboard-Eingabeaufforderung" wird angezeigt.

HINWEIS: Wenn die Spalte auch in einer Spaltenfiltereingeabeaufforderung einer eingebetteten Anforderung enthalten ist, muss deren Wert auf einen Filter des Dialogfelds "Filter erstellen/bearbeiten" gesetzt werden, damit die Dashboard-Eingabeaufforderung die eingebettete Anforderung filtert. Durch Einstellung des Werts auf "Wird angefordert" wird die aktuelle Spalte nicht vorgefiltert. Alle Spalten einer Dashboard-Eingabeaufforderung müssen aus dem selben Themenbereich stammen und in den eingebetteten Anforderungen enthalten sein, die von der Dashboard-Eingabeaufforderung gefiltert werden sollen.

- 5 Geben Sie in der Bereichs-Dropdown-Liste auf der Seite "Dashboard-Eingabeaufforderung" an, ob die Dashboard-Eingabeaufforderung auf das gesamte Dashboard oder auf eine Dashboard-Seite angewendet werden soll.

- 6** Um eine Spalte auszuwählen, die als Filter in der Dashboard-Eingabeaufforderung verwendet werden soll, klicken Sie im Auswahlfenster auf den Spaltennamen.

Sie können einer Dashboard-Eingabeaufforderung mehrere Spalten hinzufügen. Wenn Sie eine Spalte aus der Eingabeaufforderung entfernen möchten, klicken Sie auf "Löschen" für diese Spalte.

HINWEIS: Die Anzahl der Spalten, die Sie in eine Dashboard-Eingabeaufforderung einschließen, kann sich auf die Leistung auswirken. Beispielsweise muss für Spalten, die Werte in einer Dropdown-Liste anzeigen, eine Anforderung an den Oracle CRM On Demand-Server gesendet werden, um die Liste mit Daten zu füllen. Im Allgemeinen wird empfohlen, die Anzahl der Spalten auf maximal neun Spalten zu begrenzen.

- 7** Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus:

- a** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Formel bearbeiten", um das Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" anzuzeigen, in dem Sie die Formel für die Spalte ändern können.
- b** Wählen Sie den gewünschten Operator aus der Dropdown-Liste aus.
- c** Wählen Sie den Steuerelementtyp, um anzugeben, wie die Benutzer den Wert für den Filter auswählen sollen.

Der Wert kann über einen Kalender, eine Dropdown-Liste oder mehrere Wertelisten oder durch Eingabe in ein Bearbeitungsfeld ausgewählt werden.

- d** Bei Auswahl einer Dropdown-Liste:

- Geben Sie in der Liste "Anzeigen" an, welche Werte in der Dropdown-Liste angezeigt werden sollen. (Sie können alle Werte anzeigen oder eine SQL-Anweisung erstellen, um die Dropdown-Liste auf bestimmte Werte zu beschränken.)
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Beschränken", um die Optionen, je nach Auswahl des Benutzers für die vorherige Spalte, für eine Spalte zu beschränken.

- e** Wählen Sie in der Liste "Standardwert" den Wert, der Benutzern zuerst angezeigt werden soll.

Sie können die Standardwerte für Berichte, alle Optionen oder einen bestimmten Wert anzeigen. Wenn Sie einen bestimmten Wert auswählen, wird ein Feld angezeigt, in das Sie den Wert eingeben können.

- f** In der Liste "Variable festlegen" können Sie wählen, ob eine Variable für die Dashboard-Eingabeaufforderung über eine Präsentationsvariable aufgefüllt werden soll.

Wenn Sie keinen Variablennamen für diese Eingabeaufforderung deklarieren möchten, wählen Sie "Keine".

Wenn Sie zum Deklarieren einer Variablen für diese Eingabeaufforderung eine Präsentationsvariable wählen, wird beim Deklarieren des Variablennamens ein zusätzliches Feld angezeigt.

Wenn Sie beispielsweise "Präsentation" aus der Dropdown-Liste auswählen, können Sie "myFavoriteRegion" als Präsentationsvariable angeben. Auf eine hier angegebene Variable kann in Anforderungen verwiesen werden, wenn Sie in einem Dashboard angezeigt wird.

- g** Geben Sie einen Namen für die Filterbezeichnung in das Feld "Bezeichnung" ein.

Wenn das Feld leer bleibt, wird die Spaltenbezeichnung als Filterbezeichnung verwendet.

- 8** Um die Spalten in der Eingabeaufforderung neu zu sortieren, klicken Sie auf die Pfeiltasten nach oben und unten.
Mit der Neusortierung der Spalten können Sie steuern, in welcher Reihenfolge die Auswahlmöglichkeiten dem Benutzer angezeigt werden.
- 9** Wenn die ausgewählte Eingabeaufforderung und alle anderen Eingabeaufforderungen in einer neuen Zeile des Filters angezeigt werden sollen, klicken Sie auf das Feld in der Liste "Gruppe".
- 10** Um eine Vorschau der Anzeige der Eingabeaufforderung auf dem Dashboard zu sehen, klicken Sie ggf. auf "Vorschau".

So speichern Sie eine Eingabeaufforderung für ein interaktives Dashboard

- 1** Wenn Sie die Dashboard-Eingabeaufforderung erstellt haben, klicken Sie auf "Speichern".
- 2** Speichern Sie im Dialogfeld "Ordner auswählen" die Dashboard-Eingabeaufforderung in einem freigegebenen Ordner und geben Sie ihr einen aussagekräftigen Namen.
Sie können in diesem Namen angeben, ob die Dashboard-Eingabeaufforderung für ein vollständiges Dashboard oder nur für eine Dashboard-Seite vorgesehen ist.
HINWEIS: Wenn Sie eine Dashboard-Eingabeaufforderung in einem persönlichen Ordner speichern, können Sie die Eingabeaufforderung erst dann zu einem Dashboard hinzufügen, wenn Sie sie in einen freigegebenen Ordner verschieben.
- 3** (Optional) Geben Sie eine Beschreibung in das Feld "Beschreibung" ein.

So bearbeiten Sie eine Eingabeaufforderung für ein interaktives Dashboard

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2** Klicken Sie auf den Link "Entwurfsanalyse".
Oracle CRM On Demand Answers wird in einem separaten Fenster angezeigt.
- 3** Klicken Sie im Fenster Oracle CRM On Demand Answers auf den Link "Analyse öffnen", und suchen Sie die Eingabeaufforderung in dem Ordner, in dem sie gespeichert wurde.
- 4** Klicken Sie auf die Dashboard-Eingabeaufforderung, um sie zu bearbeiten.

So fügen Sie eine Eingabeaufforderung zu einem interaktiven Dashboard oder einer Dashboard-Seite hinzu

- 1** Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1083).

- 2 Navigieren Sie vom Bereich "Gespeicherter Inhalt" des Auswahlfensters auf der Seite "Dashboard-Editor" aus zu dem Ordner, der die Dashboard-Eingabeaufforderung enthält, die Sie hinzufügen möchten.

- 3 Fügen Sie die Dashboard-Eingabeaufforderung per Drag & Drop in einen Abschnitt der Dashboard-Seite ein.

Wenn der Bereich der Dashboard-Eingabeaufforderung auf "Dashboard" eingestellt ist, bezieht sich die Dashboard-Eingabeaufforderung auf alle Seiten, wird jedoch nicht auf jeder Dashboard-Seite angezeigt. Wenn der Bereich der Dashboard-Eingabeaufforderung auf "Seite" eingestellt ist, bezieht sich die Dashboard-Eingabeaufforderung nur auf die Seiten, denen sie hinzugefügt wird. Wenn der Bereich der Dashboard-Eingabeaufforderung auf "Dashboard" eingestellt ist, überschreibt der für die Eingabeaufforderung der Dashboard-Ebene ausgewählte Wert die Werte für die Dashboard-Eingabeaufforderungen der Seitenebene.

Ändern des Namens oder der Beschreibung eines interaktiven Dashboards

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So ändern Sie den Namen oder die Beschreibung eines interaktiven Dashboards

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard" auf den Link "Dashboards verwalten".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Dashboards verwalten" auf den Link "Bearbeiten" des Dashboards, das Sie ändern möchten.
- 4 Ändern Sie auf der Seite "Dashboard bearbeiten" bei Bedarf den Namen oder die Beschreibung und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Anzeigen von Dashboards

Oracle CRM On Demand stellt vordefinierte Dashboards bereit, die Berichte in Geschäftsbereiche gruppieren. Darüber hinaus können Benutzer, deren Rolle über die Berechtigung "Dashboards verwalten" verfügt, interaktive Dashboards erstellen.

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie vordefinierte und interaktive Dashboards angezeigt werden.

HINWEIS: Wenn Ihre Rolle das Anzeigen eines bestimmten Berichts in einem Dashboard nicht zulässt oder ein dem Dashboard hinzugefügter Bericht gelöscht wurde, wird anstelle des Berichts eine Fehlermeldung im Dashboard angezeigt.

So zeigen Sie ein Dashboard an

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard".
- 2** Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Dashboard wählen" das Dashboard, das Sie anzeigen möchten.
- 3** Klicken Sie auf "Anzeigen".
Das Dashboard wird angezeigt.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Dashboards](#) (auf Seite 1081)

Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards

Mithilfe der geführten Navigation können Benutzer durch die Analyse der Ergebnisse aus Berichten dabei unterstützt werden, Geschäftsprobleme besser zu verstehen und festzulegen, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen. Wenn die geführte Navigation auf allgemeinen Szenarien und Best Practices für Ihre Branche oder Organisation basiert, bietet sie Benutzern die Möglichkeit, zugehörige Probleme anzuzeigen und zu analysieren, indem Sie zu einer zugehörigen Gruppe von Ergebnissen, einem anderen Dashboard oder einem URL navigieren. Die geführte Navigation wird mithilfe des Dashboard-Editors in Oracle CRM On Demand Answers festgelegt.

Es gibt drei Arten von geführter Navigation:

- Geführte Navigation mithilfe von statischen Links. Wird die geführte Navigation mithilfe von statischen Links für eine Anforderung angegeben, enthalten die Ergebnisse auf dem Dashboard immer einen Link zu einer weiteren Anforderung, einem Dashboard oder einem URL. So kann zum Beispiel ein Bericht, der Lückentrends zur Kundenzufriedenheit zeigt, immer mit einem Link zu einem Bericht angezeigt werden, der die Kundenzufriedenheit nach Produktlinie darstellt.
- Geführte Navigation mithilfe von bedingten Links. Wird die geführte Navigation mithilfe von bedingten Links für eine Anforderung angegeben, wird ein Link zu einer anderen Anforderung, einem Dashboard oder einem URL nur angezeigt, wenn die Ergebnisse bestimmte Kriterien erfüllen. Wenn zum Beispiel die Anzahl von kritischen, offenen Serviceanfragen einen bestimmten Schwellenwert überschreitet, kann der Ergebnissatz einen Link zu einem Bericht enthalten, der die Kundenzufriedenheit nach Mitarbeiter anzeigt.
- Geführte Navigation mithilfe von bedingten Abschnitten. Vollständige Dashboard-Abschnitte können auf Grundlage der Ergebnisse für eine bestimmte Anforderung zurückgegeben wurden. Wenn zum Beispiel die Ergebnisse in der vergangenen Woche einen Absatzrückgang um 15 % oder mehr zeigen, kann ein Dashboard-Abschnitt angezeigt werden, der Links zu verwandten Berichten und Werkzeugen enthält.

Die Anzeige statischer Links hat im Allgemeinen keine Auswirkungen auf die Wiedergabezeit von Dashboards. Die Anzeige mehrerer bedingter Links oder Abschnitte kann Auswirkungen auf die Wiedergabezeit von Dashboards haben. Weitere Informationen zum Dashboard-Editor finden Sie unter [Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1084).

Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen

In diesem Thema erhalten Sie Informationen zu Themenbereichen für Datum und Uhrzeit sowie zu Quotenperioden.

Themenbereiche für Datum und Uhrzeit

Perioden in Ihren Berichten können auf dem Geschäftskalender Ihres Unternehmens basieren, der von einem normalen Kalender abweichen kann. Beispiel. Der Geschäftskalender Ihres Unternehmen kann am 1. Juni eines Kalenderjahres beginnen. Wenn Ihr Unternehmen vor Kurzem die Methode für das Geschäftskalenderjahr in Oracle CRM On Demand geändert hat, überprüfen Sie sorgfältig die historischen Analysen, falls sie sich auf mehrere Jahre beziehen. Daten in Berichten, die auf der vorherigen Geschäftskalendermethode basieren, können nicht mit Daten abgestimmt werden, die auf der neuen Methode für das Geschäftskalenderjahr basieren.

Quotenperioden

Berichte, die Quoteninformationen nach Jahr enthalten, verwenden den Abschlussmonat des Jahres. Dagegen wird auf dem Quotenbildschirm das Jahr des Anfangsmonats der Quotenperiode angezeigt, das von den Berichten abweicht. Beispiel: Wenn die Quotenperiode von November 2009 bis Januar 2010 dauert, wird auf dem Quotenbildschirm das Jahr 2009 angezeigt, in den Berichten wird jedoch das Jahr 2010 angezeigt.

16 Verwalten von Oracle CRM On Demand

Über die Verwaltungsseiten können Sie Oracle CRM On Demand einrichten und bearbeiten. Weitere Informationen über die Verwaltung von Oracle CRM On Demand finden Sie unter folgenden Themen:

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
Unternehmensadministration (auf Seite 1118)	Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte (auf Seite 1119) Aktivieren von Sprachen (auf Seite 1131) Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern (auf Seite 1132) Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens (auf Seite 1134) Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders (auf Seite 1142) Zurücksetzen aller Kennwörter (auf Seite 1144) Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers (auf Seite 1266) Beschränken der Verwendung von IP-Adressen (auf Seite 1146) Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens (auf Seite 1146) Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen (auf Seite 1147) Überprüfen der Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail (siehe " Überprüfen von Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail " auf Seite 1153) Verwalten von Währungen (auf Seite 1149) Anzeigen der Servicezuteilungsverwendung für Ihr Unternehmen (siehe " Anzeigen der Servicezuteilungsnutzung für Ihr Unternehmen " auf Seite 1156) Anzeigen der historischen Servicezuteilungsverwendung (siehe " Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung " auf Seite

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	<p>1157)</p> <p>Einrichten von Warnungen für Servicezuteilungen (siehe "Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen" auf Seite 1158)</p> <p>Anzeigen von Datei- und Datensatzverwendungsinformationen (siehe "Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung" auf Seite 1158)</p>
<p>Anwendungsanpassung (auf Seite 1160)</p>	<p>Aufgaben für Datensatztypeinrichtung</p> <p>Erstellen und Bearbeiten von Feldern (auf Seite 1175)</p> <p>Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten (auf Seite 1179)</p> <p>Einrichten von Integrations-Tags für benutzerdefinierte Felder (auf Seite 1180)</p> <p>Einrichten von Weblinks (siehe "Einrichten von Web-Links" auf Seite 1180)</p> <p>Umbenennen von Feldern (auf Seite 1184)</p> <p>Verwenden von indizierten benutzerdefinierten Feldern (auf Seite 1185)</p> <p>Zurücksetzen von Einstellungen auf Standardwerte (auf Seite 1187)</p> <p>Ändern von Auswahllistenwerten (auf Seite 1188)</p> <p>Zugehörige Elementlayouts anpassen (auf Seite 1190)</p> <p>Anpassen von statischen Seitenlayouts (auf Seite 1191)</p> <p>Umbenennen von Feldabschnitttiteln (auf Seite 1195)</p> <p>Erstellen von Web-Applets (auf Seite 1196)</p> <p>Definieren von überlappenden Auswahllisten (auf Seite 1198)</p> <p>Verwalten von Suchlayouts (auf Seite 1199)</p> <p>Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge (auf Seite 1201)</p> <p>Erstellen von benutzerdefinierten Homepage-Berichten (auf Seite 1202)</p> <p>Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts (auf Seite 1204)</p> <p>Anpassen von Audit Trails (auf Seite 1206)</p> <p>Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1209)</p> <p>Verwalten des Verhaltens von Suchfenstern (auf Seite 1212)</p> <p>Aufgaben für Anwendungseinrichtung.</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	Anzeigen externer Webseiten in Registerkarten (auf Seite 1214) Erstellen und Verwalten von Aktionsleistenlayouts (auf Seite 1223) Erstellen von globalen Web-Applets (auf Seite 1224) Hochladen von Clientstandorterweiterungen (auf Seite 1228) Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen (auf Seite 1231) Erstellen von neuen Themen (auf Seite 1232) Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage" (auf Seite 1236) Umbenennen von Datensatztypen (auf Seite 1237) Ändern des Symbols für einen Datensatztyp (auf Seite 1239) Hinzufügen von Datensatztypen (auf Seite 1239)

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung (auf Seite 1248)	<p>Einrichten von Benutzern (auf Seite 1251)</p> <p>Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern (auf Seite 1263)</p> <p>Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer (auf Seite 1264)</p> <p>Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers (auf Seite 1264)</p> <p>Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers (auf Seite 1265)</p> <p>Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers (auf Seite 1266)</p> <p>Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer (auf Seite 1266)</p> <p>Hinzufügen von Delegierten für Benutzer (Administrator) (auf Seite 1268)</p> <p>Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer (auf Seite 1269)</p> <p>Deaktivieren von Benutzern (auf Seite 1270)</p> <p>Einrichten von Benutzern (Partner) (auf Seite 1272)</p> <p>Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers (Partner) (auf Seite 1274)</p> <p>Zurücksetzen eines Benutzerkennworts (Partner) (auf Seite 1275)</p> <p>Deaktivieren von Benutzern (Partner) (auf Seite 1276)</p> <p>Einrichten von Zugriffsprofilen (auf Seite 1312)</p> <p>Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1322)</p> <p>Einrichten von Gruppen (auf Seite 1361)</p> <p>Einrichten von Gebieten (auf Seite 1364)</p> <p>Einrichten von Büchern (auf Seite 1337)</p> <p>Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle (auf Seite 1338)</p> <p>Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1342)</p> <p>Erstellen von Büchern und Buchhierarchien (auf Seite 1342)</p> <p>Zuordnen von Benutzern zu Büchern (auf Seite 1344)</p> <p>Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1348)</p> <p>Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen (auf Seite 1349)</p> <p>Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen (auf Seite 1350)</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	<p>Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen (auf Seite 1353)</p> <p>Zuweisen von Datensätzen zu Büchern (auf Seite 1354)</p>
<p>Geschäftsprozessverwaltung (auf Seite 1365)</p>	<p>Erstellen von Workflow-Regeln (auf Seite 1378)</p> <p>Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches (auf Seite 1383)</p> <p>Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe (auf Seite 1387)</p> <p>Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses (auf Seite 1385)</p> <p>Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail (auf Seite 1392)</p> <p>Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren (auf Seite 1395)</p> <p>Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten (auf</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
	<p>Seite 1397)</p> <p>Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten (auf Seite 1399)</p> <p>Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen (auf Seite 1402)</p> <p>Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln (auf Seite 1403)</p> <p>Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen (auf Seite 1404)</p> <p>Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen (auf Seite 1406)</p> <p>Anzeigen von Workflow-Instanzen (auf Seite 1409)</p> <p>Löschen von Instanzen aus Workflow Monitor (auf Seite 1411)</p> <p>Einrichten von Zuweisungsregeln (auf Seite 1418)</p> <p>Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung (auf Seite 1425)</p> <p>Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts (auf Seite 1426)</p> <p>Einrichten der Prognosedefinition (auf Seite 1429)</p> <p>Aktualisieren der Prognosedefinition (auf Seite 1436)</p> <p>Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches (auf Seite 1438)</p> <p>Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens (auf Seite 1446)</p>
<p>Datenverwaltungs-Tools (auf Seite 1446)</p>	<p>Vorbereiten für den Datenimport (auf Seite 1495)</p> <p>Verknüpfen von Datensätzen beim Import (auf Seite 1487)</p> <p>Importieren Ihrer Daten (auf Seite 1631)</p> <p>Überprüfen von Importergebnissen (siehe "Prüfen von Importergebnissen" auf Seite 1637)</p> <p>Exportieren Ihrer Daten (auf Seite 1639)</p> <p>Überprüfen von Exportergebnissen (auf Seite 1641)</p> <p>Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility (auf Seite 1647)</p> <p>Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility (auf Seite 1642)</p> <p>Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen (auf Seite 1652)</p> <p>Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen (auf Seite 1653)</p>

Abschnitt	Beschriebene Aufgaben
Content Management (auf Seite 1655)	Einrichten von Produktkategorien (auf Seite 1656) Einrichten von Unternehmensprodukten (auf Seite 1657) Einrichten von Preislisten für PRM (auf Seite 1659) Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens (auf Seite 1663) Einrichten von Bewertungsskripten (auf Seite 1664) Einrichten von Berichtsordnern (auf Seite 780)
Integration von Webservices (siehe "Web-Services-Integration" auf Seite 1642)	Herunterladen von WSDL- und Schemadateien (auf Seite 1643) überprüfen der Nutzung von Webservices (auf Seite 1645)
Life Sciences Management (auf Seite 1671)	Verwalten von Besuchsvorlagen (auf Seite 1672)

Darüber hinaus können Administratoren in der Regel folgende Schritte durchführen:

- Erstellen benutzerdefinierter Berichte zur eigenen Verwendung oder zur Verteilung im Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Berichte](#) (auf Seite 765).
- Erstellen gefilterter Listen zur Verteilung im Unternehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

Weitere Informationen zur Verwendung von Oracle On Demand Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 1675).

Prozesse für die Verwaltung von Oracle CRM On Demand

Mit den Administratorseiten in Oracle CRM On Demand können Sie die Bereitstellung von Oracle CRM On Demand für die Benutzer und das Einrichten der Datenanforderungen verwalten. Anhand der Administratorseiten können Sie das Aussehen von Oracle CRM On Demand so anpassen, dass Ihre speziellen Geschäftsanforderungen erfüllt werden. Beachten Sie beim Verwalten der Bereitstellung von Oracle CRM On Demand folgende Richtlinien:

1 Prüfen Sie alle verfügbaren Ressourcen.

Bevor Sie eine neue Oracle CRM On Demand-Bereitstellung einrichten, prüfen Sie die folgenden Ressourcen:

- Lesen Sie den *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*. Dieses Handbuch steht allen Unternehmensadministratoren zur Verfügung und enthält Informationen zum Aktivieren von Funktionen in Oracle CRM On Demand. Weitere Informationen über den Zugriff auf das Handbuch *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* erhalten Sie über den Link "Schulung und Support" in Oracle CRM On Demand.
- Zusätzliche Tools, Vorlagen, Checklisten, Web-Seminare und Handbücher finden Sie, wenn Sie auf den Link "Schulung und Support" in Oracle CRM On Demand klicken.

- Melden Sie sich beim Kurs zum Thema Grundlagen der Administration bei der Oracle University an.

2 Bewerten Sie Ihre Geschäftsprozesse und die Rollen, die Benutzer in Ihrem Unternehmen spielen.

Lesen Sie den *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide*, der unter "My Oracle Support" zur Verfügung steht. Laden Sie die Vorlage zum Einrichten benutzerdefinierter Felder herunter, und verwenden Sie sie, um Ihre Bereitstellung von Anfang an ordnungsgemäß zu planen. Diese Vorlage steht auf der Seite mit Tools und Vorlagen im Schulungs- und Support-Center unter "My Oracle Support" zur Verfügung.

- Definieren Sie die Datensichtbarkeit, und legen Sie fest, wie die Daten gesichert werden. Berücksichtigen Sie dabei die folgenden Faktoren und Funktionen:
 - **Zugriffsprofile.** Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312).
 - **Teams.** Weitere Informationen finden Sie unter [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93).
 - **Bücher.** Weitere Informationen finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328).
 - **Sichtbarkeit Manager.** Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).
- Definieren Sie das Datenmodell und die relevanten Felder. Bewerten Sie, welche Berichte Trendanalysen und Echtzeit-Trendanalysen erfordern und welche Datensatztypen die Berichte unterstützen.
- Definieren Sie die folgenden Prozesse, die mit der Validierung und mit der Interaktion mit Daten verbunden sind:
 - Einrichten von Vertriebsprozessen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches](#) (auf Seite 1438).
 - Definieren der Layouts und Feldzuordnungen für die Lead-Konvertierung. Weitere Informationen finden Sie unter [Lead-Konvertierungsverwaltung](#) (auf Seite 1424).
 - Definieren der Feldvalidierung. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Feldverwaltung](#) (auf Seite 1165).
 - Definieren von Workflow-Prozessen. Weitere Informationen finden Sie unter [Geschäftsprozessverwaltung](#) (auf Seite 1365).
 - Integration von Oracle CRM On Demand mit Web-Services. Weitere Informationen finden Sie unter [Web-Services-Integration](#) (auf Seite 1642).
- Definieren Sie Kundentestumgebungen (Customer Test Environments, CTE) sowie sämtliche zusätzlichen Umgebungen für Schulungen und zum Testen.

3 Richten Sie Ihr Unternehmen ein.

Jedes Unternehmen ist einzigartig. In Oracle CRM On Demand können Sie viele Unternehmenseinstellungen so anpassen, dass sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

- Richten Sie das Geschäftsjahr, die Sprachen, Währungen, Wechselkurse usw. für Ihr Unternehmen ein.

- Fordern Sie die entsprechenden Zugriffsrechte und CTE an. Weitere Informationen zum Einrichten Ihres Unternehmens finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).

4 Richten Sie die Benutzerprofile ein.

Benutzer übernehmen in Unternehmen bestimmte Rollen und Verantwortlichkeiten. Manche Benutzer haben Zugriff auf bestimmte Daten, auf die andere Benutzer nicht zugreifen dürfen. Bevor Sie diese Benutzer hinzufügen, richten Sie für jeden Benutzertyp die Sichtbarkeit und Rolle ein.

- Richten Sie die Zugriffsprofile für Ihr Unternehmen ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312).
- Richten Sie die Rollen für die Oracle CRM On Demand-Benutzer ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).
- Richten Sie das Sichtbarkeitsmodell ein, beispielsweise Bücher, Teams usw. Weitere Informationen finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328) und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93).

5 Konfigurieren Sie das Datenmodell. Fügen Sie beispielsweise Felder, Datensatztypen usw. hinzu oder benennen sie um.

Datenanforderungen sind in einem Unternehmen ebenfalls einzigartig. In Oracle CRM On Demand können Sie neue Felder zu bestehenden Datensatztypen hinzufügen, Felder so umbenennen, dass sie mit Ihren Geschäftsbegriffen übereinstimmen, oder neue benutzerdefinierte Datensatztypen hinzufügen. Bevor Sie mit dem Hinzufügen von Daten beginnen, führen Sie die folgenden Aktionen durch:

- Fügen Sie die für die Definition des Datenmodells erforderlichen neuen Felder und Datensatztypen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175) und [Hinzufügen von Datensatztypen](#) (auf Seite 1239).
- Benennen Sie die Felder und Datensatztypen so um, dass sie mit Ihren spezifischen Geschäftsbegriffen übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Umbenennen von Feldern](#) (auf Seite 1184) und [Umbenennen von Datensatztypen](#) (auf Seite 1237).
- Übernehmen Sie Werte in Auswahllisten. Mit der Importfunktion können Sie eine Vielzahl von Auswahllistenwerten schnell in Auswahllistenfelder importieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (auf Seite 1188).
- Konfigurieren Sie Layouts. Zeigen Sie nur die für jede Rolle erforderlichen Felder an, und verwenden Sie dynamische Layouts. Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1209).
- Konfigurieren Sie Ihre Prozesse, z.B. Workflows, Vertriebsprozesse usw. Weitere Informationen finden Sie unter [Geschäftsprozessverwaltung](#) (auf Seite 1365) und [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches](#) (auf Seite 1438).
- Konfigurieren Sie Listen für Rollen. Die ersten 10 Listen werden auf der Homepage eines Benutzers angezeigt. In der Regel sollten diese Listen keine großen Datenmengen zurückgeben. 25 bis 100 Datensätze werden als problemlos zu verwaltende Anzahl Datensätze für tägliche Aufgaben empfohlen. Außerdem sollten Sie folgende Punkte berücksichtigen:
 - Verwenden Sie nach Möglichkeit indizierte Felder.
 - Nehmen Sie in diese Liste Felder auf, die Benutzer häufig aktualisieren.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

- 6 Stellen Sie Informationen über die Geschäftsmetrik bereit, indem Sie Berichte erstellen.

Mit der Berichtsfunktion in Oracle CRM On Demand können Sie benutzerdefinierte Berichte generieren, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen, und diese den Benutzern zur Verfügung stellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Berichte](#).

- 7 Importieren Sie Ihre Daten und Benutzer.

Mit der Importfunktion können Sie bestehende Daten in Oracle CRM On Demand importieren. Sie können alle Benutzer importieren oder über die Seite "Benutzerverwaltung" alle Benutzer manuell hinzufügen. Wenn Benutzer hinzugefügt wurden, erhalten diese eine E-Mail mit einem temporären Kennwort für den Zugriff auf Oracle CRM On Demand. Sie können dann sofort mit der Arbeit beginnen. Weitere Informationen zum Importieren von Daten finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447).

Verwenden von Administratorvorlagen bei der Einrichtung

Sie können Administratoreinrichtungsvorlagen verwenden. Diese können Ihnen helfen, Ihre Unternehmensinformationen zu organisieren und Oracle CRM On Demand effizient zu implementieren.

Nachdem Sie Ihre Informationen in die Vorlagen eingegeben haben, können Sie die Vorlagen als Referenz bei Einrichtung und Anpassung der Anwendung verwenden.

So greifen Sie auf Administratoreinrichtungsvorlagen zu

- 1 Klicken Sie auf die gewünschte Vorlage.

Links zu den verfügbaren Vorlagen werden im folgenden Abschnitt angezeigt.

- 2 Speichern Sie die Vorlage auf dem Computer.

- 3 Öffnen Sie die gespeicherte Datei.

Info über die Nutzungsverfolgung in Oracle CRM On Demand

Mit der Funktion "Nutzungsverfolgung" können Unternehmen die Nutzung ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung, einschließlich der Benutzerverwendung, der Anwendungsnutzung sowie der Einrichtungs- und Konfigurationsdetails überwachen und analysieren. Für die Nutzungsverfolgung stehen mehrere vordefinierte Berichte für die Berichterstellung zur Oracle CRM On Demand-Verwendung bereit. Zusätzlich zu den vordefinierten Berichten steht der Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" im Bereich "Analyse" in Oracle CRM On Demand Answers für Unternehmen zur Verfügung, die ihre Oracle CRM On Demand-Verwendung noch detaillierter analysieren möchten.

So können Sie beispielsweise Berichte mit folgenden Informationen erstellen:

- Benutzer, die sich während der letzten 30 Tage nicht angemeldet haben
- Datensatztypen, für die in den letzten 30 Tagen keine Datensätze erstellt, aktualisiert oder gelöscht wurden
- Die Anzahl der in Oracle CRM On Demand erstellten Workflow-Regeln, benutzerdefinierten Felder und benutzerdefinierten Registerkarten

TIPP: Weitere Informationen zur Überprüfung der Nutzung von Webservices finden Sie unter [Überprüfen der Nutzung von Webservices](#) (auf Seite 1645).

Damit Sie auf die vordefinierten Berichte zur Nutzungsverfolgung zugreifen und neue Berichte im Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" enthalten. Die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" ist standardmäßig für die Rolle des Unternehmensadministrators aktiviert.

Info über die Berechtigung "Nutzungsverfolgung"

Unternehmensadministratoren können die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" nach Bedarf für andere Benutzerrollen aktivieren. Bevor Sie jedoch die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" für eine Benutzerrolle aktivieren, beachten Sie folgende Auswirkungen dieser Aktivierung:

- Benutzer mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" haben Zugriff auf den Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" in Oracle CRM On Demand Answers und auf die vordefinierten Berichte zur Nutzungsverfolgung.
- Der Zugriff auf die Nutzungsverfolgungsdaten wird nicht durch andere Zugriffseinstellungen, beispielsweise die Zugriffseinstellungen für Datensatztypen in den Zugriffsprofilen und Benutzerrollen, gesichert. Daher können Benutzer mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" auf alle Nutzungsverfolgungsdaten im Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" zugreifen.

Da manche Nutzungsdaten des Unternehmens möglicherweise vertraulich sind, müssen Sie sicherstellen, dass nur geeignete Benutzer die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" erhalten.

- Die Berichterstellung zur Nutzungsverfolgung kann zu einer intensiven Auslastung der Systemressourcen führen.

Wenn Sie bestimmte Berichte zur Nutzungsverfolgung bestimmten Benutzern zur Verfügung stellen möchten, diesen Benutzern jedoch keinen Vollzugriff auf den Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" und die vordefinierten Berichte gewähren möchten, können Sie benutzerdefinierte Berichte mit den entsprechenden

Daten erstellen. Anschließend können Sie diese Berichte in einem freigegebenen Berichtsordner speichern und den Benutzern den Zugriff nur für diesen freigegebenen Ordner gewähren.

In Oracle CRM On Demand können Sie Daten über die Nutzung der Servicezuteilung anzeigen, wie in den Abschnitten [Anzeigen der Servicezuteilungsnutzung für ihr Unternehmen](#) (auf Seite 1156) und [Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung](#) (auf Seite 1157) beschrieben. Außerdem können Sie Daten über die Datei- und Datensatznutzung anzeigen, wie im Abschnitt [Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung](#) (auf Seite 1158) beschrieben.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen über den Themenbereich "Nutzungsverfolgungsanalyse" und über Berichte finden Sie in den folgenden Themen:

- [Info über vordefinierte Berichte](#) (auf Seite 773)
- [Analyse-Themenbereich zur Nutzungsverfolgung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Analyse der Nutzungsverfolgung](#)" auf Seite 861)
- [Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#) (auf Seite 792)

Unternehmensadministration

Bevor Sie beginnen. Wenn nicht anders angegeben, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmensprofil verwalten" beinhalten, damit Sie die im Abschnitt "Unternehmensadministration" beschriebenen Verfahren anwenden können.

Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anleitungen zur Durchführung der Verfahren im Zusammenhang mit der Unternehmensadministration anzuzeigen.

- [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119)
- [Aktivieren von Sprachen](#) (auf Seite 1131)
- [Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern](#) (auf Seite 1132)
- [Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 1134)
- [Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders](#) (auf Seite 1142)
- [Zurücksetzen aller Kennwörter](#) (auf Seite 1144)
- [Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer](#) (auf Seite 1145)
- [Beschränken der Verwendung von IP-Adressen](#) (auf Seite 1146)
- [Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 1146)
- [Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen](#) (auf Seite 1147)
- [Verwalten von Währungen](#) (auf Seite 1149)
- [Überprüfen der Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail](#) (siehe "[Überprüfen von Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail](#)" auf Seite 1153)

- [Anzeigen der Servicezuteilungsverwendung für Ihr Unternehmen](#) (siehe "[Anzeigen der Servicezuteilungsnutzung für Ihr Unternehmen](#)" auf Seite 1156)
- [Anzeigen der historischen Servicezuteilungsverwendung](#) (siehe "[Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung](#)" auf Seite 1157)
- [Einrichten von Warnungen für Servicezuteilungen](#) (siehe "[Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen](#)" auf Seite 1158)
- [Anzeigen von Datei- und Datensatzverwendungsinformationen](#) (siehe "[Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung](#)" auf Seite 1158)

Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte

Sowohl die Unternehmensinformationen als auch globalen Standardwerte werden über die Seite "Unternehmensprofil" festgelegt.

Unternehmensinformationen Sie können den Namen Ihres Unternehmens, Versand- und Rechnungsadressen, die Telefonnummer und die primäre Kontaktperson eingeben oder bearbeiten. Wenn Sie sich für eine Testversion angemeldet haben, werden einige Informationen zu Ihrem Unternehmen aus Ihren Anmeldedaten übernommen.

Globale Standardwerte. Sie können Ihre unternehmensweiten Standardwerte definieren, die von den Benutzern überschrieben werden können.

VORSICHT: Die Ländereinstellung kann vom Unternehmensadministrator geändert werden. Wenn Sie die Ländereinstellung ändern, müssen Sie die Kundenbetreuung darüber informieren, damit sie die notwendigen Schritte zum Aktualisieren Ihrer Zeitzoneneinstellung sowie Ihrer Berichte und Dashboards durchführen kann. Zum Ändern von Sprache, Währung und Zeitzone müssen Sie sich an die Kundenbetreuung wenden.

Hinweis zu Beginn. Weitere Informationen zu den Auswirkungen dieser Einstellungen finden Sie unter [Info über Profileinstellungen für Benutzer](#) (auf Seite 691).

Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmensprofil verwalten" enthalten.

So bearbeiten Sie Ihr Unternehmensprofil

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" auf die Schaltfläche "Bearbeiten" (oder verwenden Sie die Direktbearbeitung), und nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

In dieser Tabelle werden einige der angezeigten Felder beschrieben.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Unternehmen	
Unternehmens-Anmelde-ID	Eine eindeutige Kennung für Ihr Unternehmen. Beim Erstellen neuer Benutzer ist dies der erste Teil der Benutzer-Anmelde-ID (Unternehmens-Anmelde-ID/Benutzer-ID) für den Benutzer.
Primäre Person	<p>Entspricht standardmäßig ADMIN oder dem Alias des Benutzers aus Ihrem Unternehmen, der sich als erster anmeldet, kann jedoch von jedem Benutzer geändert werden. Informationen zu Produktaktualisierungen und andere wichtige Informationen werden an die primäre Kontaktperson gesendet.</p> <p>Um Situationen abzudecken, in denen die primäre Person nicht verfügbar ist, können Sie eine Verteilerliste als E-Mail-Adresse für die primäre Person eingeben, sodass mehrere Personen über Systemausfälle und andere wichtige Informationen benachrichtigt werden. Dazu haben Sie zwei Möglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sie können eine vorhandene Verteilerliste als E-Mail-Adresse im Benutzerdatensatz für die primäre Person eingeben. Sie müssen jedoch bedenken, dass die gesamte Verteilerliste eine Benachrichtigung erhält, wenn die primäre Person eine Aktion im System ausführt, die eine automatische E-Mail an ihre E-Mail-Adresse sendet. ■ Sie können einen neuen "Dummy"-Benutzer anlegen. Sie können diesen Benutzer z.B. "Verteilerliste" nennen und dann die Verteilerliste als E-Mail-Adresse im Benutzerdatensatz für den Dummy-Benutzer eingeben. In diesem Fall verwenden Sie eine Ihrer Lizenzen für diese Aufgabe. <p>Hinweis: Sie können den als primäre Person angegebenen Benutzer nicht inaktivieren. Stattdessen müssen Sie einen anderen Benutzer als primäre Person wählen, bevor Sie den Status der ursprünglichen primären Person in "Inaktiv" ändern können.</p>
Unternehmenseinstellungen	
Standardsprache	<p>Die in der Standardeinstellung für die Benutzer verwendete Sprache. Sie können weitere Sprachen aktivieren, damit die Benutzer diese Einstellung zur eigenen Verwendung ändern können. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Sprachen finden Sie unter Aktivieren von Sprachen (auf Seite 1131).</p> <p>Wenden Sie sich zur Aktualisierung dieses Feldes an die Kundenbetreuung.</p>
Standardgebietsschema	Die regionalen Standardeinstellung für die Benutzer. Benutzer können die Einstellung zur eigenen Verwendung jederzeit über die Seite "Benutzerprofil" ändern. Anhand dieser Einstellungen wird die Formatierung von Daten, Uhrzeit, Währung, Zahlen und Telefonnummern festgelegt.
Standardwährung	Die in der Standardeinstellung für die Benutzer verwendete Währung. Sie können weitere Währungen aktivieren, damit die Benutzer diese Einstellung zur eigenen Verwendung ändern können (siehe Verwalten von Währungen

Feld	Beschreibung
	<p>(auf Seite 1149)). Durch die hier eingestellte Währung wird jedoch die Standardwährung für unternehmensweit verwendete Prognosen festgelegt.</p> <p>Wenden Sie sich zur Aktualisierung dieses Feldes an die Kundenbetreuung.</p>
Standardzeitzone	<p>Standardzeitzone für Ihr Unternehmen.</p> <p>Einige Funktionen wie beispielsweise die Prognoseerstellung verwenden die Zeitzone der Hosteinrichtung anstelle dieser Standardzeitzone. Wenden Sie sich zur Ermittlung dieser Zeitzone an die Kundenbetreuung. Benutzer in anderen Regionen können ihre eigene lokale Zeitzone auswählen, die auf der Seite "Benutzerprofil" eingestellt wird.</p> <p>Wenden Sie sich zur Aktualisierung dieses Feldes an die Kundenbetreuung.</p>
Datensatzvorschaumodus	<p>Der Standard-Datensatzvorschaumodus für Ihr Unternehmen. Sie können die Datensatzvorschaufunktion aktivieren und festlegen, wie das Vorschaufenster geöffnet werden soll. Je nach der in diesem Feld gewählten Einstellung öffnet sich ein Vorschaufenster, wenn der Benutzer den Mauszeiger über einem Link oder einem Datensatz positioniert oder wenn er auf ein Vorschausymbol klicken, das eingeblendet wird, wenn er den Zeiger auf einen Link zu einem Datensatz setzt.</p> <p>Das Vorschaufenster zeigt den ersten Abschnitt der Detailseite des Datensatzes. Außerdem haben Sie die Option, die Datensatzvorschaufunktion zu deaktivieren, indem Sie in diesem Feld "Aus" wählen. Standardmäßig ist dieses Feld auf "Auf das Vorschausymbol klicken" eingestellt, wenn Oracle CRM On Demand zum ersten Mal für ein neues Unternehmen eingerichtet wird.</p> <p>Der Benutzer kann die Standardeinstellung außer Kraft setzen, indem auf der Seite "Persönliche Details" ein anderer Datensatzvorschaumodus angegeben wird.</p>
Direktbearbeitung aktiviert	<p>Aktiviert bzw. deaktiviert die Funktion zur Direktbearbeitung.</p> <p>Wenn die Direktbearbeitung aktiviert ist, können Benutzer auf Listenseiten und Detailseiten Felder direkt bearbeiten (d.h. ohne die Bearbeitungsseite für den Datensatz öffnen zu müssen).</p> <p>Die Direktbearbeitung wird in Datensatzlistenseiten, Datensatzdetailseiten und in zahlreichen verknüpften Datensätzen auf Hauptdatensatzdetailseiten unterstützt.</p> <p>Beachten Sie, dass die folgenden Feldertypen in verknüpften Datensätzen nicht über die Detailseite des übergeordneten Datensatzes bearbeitet werden können:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Felder, die nicht auf der Detailseite des verknüpften Datensatzes angezeigt werden ■ Berechnete Felder, z.B. "Vollständiger Name" ■ Schreibgeschützte Felder auf der Bearbeitungsseite des verknüpften Datensatzes

Feld	Beschreibung
	In den Fällen, in denen derselbe verknüpfte Datensatz unter mehreren übergeordneten Datensätzen erscheinen kann, können die Felder, die Teil der Beziehung sind, bearbeitet werden. Die Felder, die zum verknüpften Datensatz selbst gehören, sind jedoch nicht bearbeitbar. Beispielsweise kann in der dem Firmenteam zugehörigen Liste in einem Firmendatensatz das Feld "Teamrolle" bearbeitet werden, da das Feld Teil der Beziehung zwischen Konto und Teammitglied ist. Die Felder "Nachname" und "Vorname" können jedoch nicht bearbeitet werden, da Sie zum Benutzerdatensatz (des Teammitglieds) gehören.
Nachrichten-Center aktiviert	<p>Steuert Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Das Nachrichten-Center wird in der Aktionsleiste angezeigt. ■ Das Symbol "Notizen" und die Notizenliste sind auf Datensatzdetailseiten verfügbar ■ Benutzer können das Nachrichten-Center-Widget verwenden
Protokollierbare Felder für Datensatztyp	<p>Die maximale Anzahl an Feldern, die von Ihnen pro Objekt protokolliert werden können. Wird als schreibgeschütztes Feld angezeigt. Der Standardwert ist 35. Unternehmensadministratoren können diesen Wert jedoch ändern.</p> <p>Hinweis: Für jedes weitere Feld, das protokolliert wird, muss ein anderer Datensatz in der Datenbank erstellt werden, wenn das Feld geändert wird. Wenn Sie zu viele Felder gleichzeitig protokollieren, kann dies beim Speichern des protokollierten Datensatzes zu Leistungseinbußen führen.</p>
Protokollablauf (Tage)	Das Alter von Feldprotokoll-Datensätzen (in Tagen), bevor sie gelöscht werden. Systemadministratoren können einen Wert zwischen 1 und 90 Tagen einrichten. Zur Anzeige des für Ihr Unternehmen eingerichteten Wertes gehen Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" zum Abschnitt "Sicherheitseinstellungen des Unternehmens". Beachten Sie, dass ein Wert von Null (0) bedeutet, dass keine Feldprotokoll-Datensätze gelöscht werden. Nur die Oracle CRM On Demand-Kundenbetreuung kann einen Wert von 0 einrichten. Unternehmensadministratoren benötigen zur Änderung dieser Einstellung die Berechtigung "Feldprotokoll verwalten".

Feld	Beschreibung
Head-up-Display	<p>Wenn die Funktion "Head-up-Display" aktiviert ist, stehen im Head-up-Display im unteren Bereich des Browserfensters Links zu Abschnitten mit verwandten Informationen (z.B. Abschnitte mit verknüpften Datensätzen) auf der Seite zur Verfügung. Benutzer können das Head-up-Display auch vollständig aus den Detail-Seiten entfernen, indem Sie diese Funktion in ihren persönlichen Profilen deaktivieren. Weitere Informationen zum Head-up-Display finden Sie unter Oracle CRM On Demand - Seitenweiser Überblick (siehe "Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten" auf Seite 31).</p> <p>HINWEIS: Die Funktion "Head-up-Display" kann auf Unternehmensebene sowie von jedem Benutzer aktiviert oder deaktiviert werden. Die persönlichen Einstellungen eines Benutzers überschreiben die Unternehmenseinstellungen. Die Farben des Head-up-Displays werden durch das verwendete Thema bestimmt. Weitere Informationen zur Auswahl eines Themas finden Sie unter Festlegen Ihres Themas (auf Seite 694).</p>
Globale Suchmethode	<p>Wählen Sie aus, welches Suchverfahren aus Sie den Benutzern im Feld "Suchen" in der Aktionsleiste zur Verfügung stellen möchten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gezielte Suche. Dabei werden zum Ermitteln von Übereinstimmungen bestimmte Felder durchsucht, die vom System im Feld "Suchen" angezeigt werden. Dies ist die Standardeinstellung der Anwendung. <p>Wenn der Benutzer Werte in mehrere Felder eingibt, werden diese vom System mit "und" verknüpft. Das System zeigt die Datensätze mit Feldern an, die mit den Anfangswerten aller Wörter innerhalb des Textfelds übereinstimmen. Bei der Verwendung von Platzhaltern wird nach Übereinstimmungen von Substrings gesucht.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Stichwortsuche. Dabei werden Berichte nach den für jeden einzelnen Datensatztyp spezifischen Standardfeldern durchsucht. Der Benutzer kann dadurch innerhalb der einzelnen Textfelder beliebige Wörter eingeben, die auch jeweils Platzhalter enthalten dürfen. Bei dieser Suche sind Leistungseinbußen möglich. <p>Wenn der Benutzer einen Wert in ein einzelnes Feld eingibt, wird vom System die Bedingung "oder" verwendet. Das System zeigt die Datensätze mit einem übereinstimmenden Wert in einem beliebigen Standard-Suchfeld an.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Suchen von Datensätzen (auf Seite 44).</p>
Startmonat Geschäftsjahr	<p>In diesem Feld wird der Monat angezeigt, in dem Ihr Geschäftskalender beginnt.</p> <p>Dieses Feld wird erstmals bei der Erstellung Ihres Unternehmens festgelegt und kann nicht von Ihrem Unternehmensadministrator geändert werden.</p> <p>Diese Einstellung hat Auswirkungen auf Berichte, anhand derer der Umsatz Ihres Geschäftsjahres gemessen wird.</p>

Feld	Beschreibung
	Wenden Sie sich zur Aktualisierung dieses Feldes an die Kundenbetreuung.
Startdatum Geschäftsjahr	<p>In diesem Feld wird das Datum im angegebenen Monat angezeigt, an dem Ihr Geschäftskalender beginnt.</p> <p>Dieses Feld wird erstmals bei der Erstellung Ihres Unternehmens festgelegt und kann nicht von Ihrem Unternehmensadministrator geändert werden.</p> <p>Diese Einstellung hat Auswirkungen auf Berichte, anhand derer der Umsatz Ihres Geschäftsjahres gemessen wird.</p> <p>Wenden Sie sich zur Aktualisierung dieses Feldes an die Kundenbetreuung.</p>
Geschäftskalendertyp	<p>In diesem Feld wird der Typ des für das Geschäftsjahr verwendeten Kalenders angezeigt. Folgende Werte stehen zur Auswahl: Kalenderquartale, 4-4-5, 5-4-4, Benutzerdefinierter Geschäftskalender. Diese Einstellung wirkt sich auf zeitbasierte Analysen, Geschäftspläne und Prognosen aus. Der Unternehmensadministrator kann dieses Feld nicht ändern.</p> <p>Wenden Sie sich zur Aktualisierung dieses Feldes an die Kundenbetreuung.</p>
Durchschnittsberechnung aktiviert	<p>Dadurch wird festgelegt, wie die Wahrscheinlichkeit des Verkaufsprojekts aktualisiert wird, wenn der Benutzer auf die Schaltfläche "Verkaufsprojektsummen aktualisieren" klickt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bei Auswahl dieser Option wird die Wahrscheinlichkeit des Verkaufsprojekts auf Grundlage des gewichteten Durchschnittswerts der Wahrscheinlichkeit für die einzelnen verknüpften Produkte berechnet. <p>Wahrscheinlichkeit des Verkaufsprojekts = $\text{SUM}(\text{Erwarteter Produktumsatz}) / \text{SUM}(\text{Produktumsatz})$</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn diese Option nicht ausgewählt wurde, wird die Wahrscheinlichkeit bei dieser Aktion nicht aktualisiert. <p>HINWEIS: Die Schaltfläche "Verkaufsprojektsummen aktualisieren" befindet sich auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" in der Titelleiste des zum Produkt gehörenden Informationsabschnitts.</p>
"Produkt speichern und hinzufügen" aktivieren	<p>Ist diese Einstellung gewählt und erstellt ein Benutzer einen neuen Verkaufsprojekt-Datensatz, wird die Schaltfläche "Produkt speichern und hinzufügen" anstelle der Schaltfläche "Speichern" in der Kopfzeile "Verkaufsprojekt" angezeigt. Ist diese Einstellung nicht gewählt, wenn ein Benutzer einen neuen Verkaufsprojekt-Datensatz erstellt, wird die Schaltfläche "Produkt speichern und hinzufügen" nicht in der Kopfzeile "Verkaufsprojekt" angezeigt. Nur die Schaltfläche "Speichern" steht zur Verfügung.</p>
Verkaufsprojekt - Umsatzteilung aktivieren	<p>Wählen Sie dieses Option, um die Teilung des Verkaufsprojektumsatzes zwischen Teammitgliedern zu aktivieren.</p> <p>Bei Aktivierung dieses Kontrollkästchens werden die Schaltflächen "Summen aktualisieren" und "Aufteilung verteilen" auf der Seite "Benutzer</p>

Feld	Beschreibung
	<p>bearbeiten" des Verkaufsprojektteams angezeigt, die die Teilung des Umsatzes zwischen den Teammitgliedern ermöglichen. Auf den Seiten "Prognose Verkaufsprojektumsatz" und "Meine Verkaufsprojekte" werden Verkaufsprojekte angezeigt, bei denen der Benutzer ein Teammitglied mit einem aufgeteilten Umsatz größer als null ist.</p> <p>Bei deaktiviertem Kontrollkästchen werden die Schaltflächen "Summen aktualisieren" und "Aufteilung verteilen" auf der Seite "Benutzer bearbeiten" des Verkaufsprojektteams nicht angezeigt. Auf den Seiten "Prognose Verkaufsprojektumsatz" und "Meine Verkaufsprojekte" werden Verkaufsprojekte angezeigt, bei denen der Benutzer als Verkaufsprojektverantwortlicher fungiert.</p>
Einstellung des Unternehmensthemas	
Themenname	<p>Das Thema bestimmt das Aussehen von Oracle CRM On Demand. Wenn Oracle CRM On Demand zum ersten Mal für ein neues Unternehmen eingerichtet wird, ist das Standardthema "Oracle". Zum Ändern des Themas klicken Sie auf die Liste "Themenname" und wählen das für das Unternehmen gewünschte Thema aus. Benutzer können diese Einstellung beim Bearbeiten ihrer persönlichen Einstellungen auch außer Kraft setzen.</p> <p>Themen haben keine Auswirkung auf das Verhalten von Oracle CRM On Demand. Unternehmensadministratoren können benutzerdefinierte Themen in Oracle CRM On Demand erstellen. Wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator, wenn Sie Ihre eigenen Themen zur Verwendung in Oracle CRM On Demand einreichen möchten.</p>
Datenanzeigeeinstellungen des Unternehmens	
"Sichtbarkeit Manager" aktiviert	Wählen Sie diese Option aus, um Managern die Anzeige der Datensätze von Benutzern zu ermöglichen, die ihnen direkt oder indirekt unterstellt sind. Der Manager eines Benutzers wird im Feld "Vorgesetzter" auf der Seite "Benutzerdetails" festgelegt.
Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren	Wählen Sie diese Option, um die Verkaufsprojekt- und Personenteams für die Vererbung von Firmenteammitgliedern zu aktivieren. Bei aktivierter Option wird jedes dem Firmenteam neu hinzugefügte Mitglied auch jedem firmenbezogenen Personen- und Verkaufsprojektteam hinzugefügt.
Standardgruppenzuweisung	Wählen Sie diese Option, um Gruppenmitgliedern die Freigabe der Verantwortlichkeit für Firmen, Aktivitäten, Personen, Haushalte, Verkaufsprojekte und Portfolios zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppenverwaltung (auf Seite 1358).
Bücher aktivieren	<p>Steuert, ob die Buchauswahl benutzerdefinierte Bücher anzeigt. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, zeigt die Buchauswahl nur Benutzerbücher und Bücher für Delegierte (falls vorhanden) an.</p> <p>VORSICHT: Wählen Sie die Option "Bücher aktivieren" erst, nachdem Sie die Buchhierarchie erstellt haben. Sie können die Auswahl dieser Option nicht rückgängig machen. Sie können jedoch Änderungen an der Buchhierarchie vornehmen, nachdem die Option gewählt wurde.</p>

Feld	Beschreibung
Buchauswahl anzeigen	Aktiviert oder deaktiviert die Buchauswahl, die Sie zum Optimieren von Suchläufen für Datensätze eines bestimmten Benutzers, Delegierten oder benutzerdefinierter Bücher verwenden können.
Integrationseinstellungen	
Integrationsereignis aktiviert	Bei neuen Kunden sind die Integrationsereignisfunktionen automatisch aktiviert. Für bereits vorhandene Kunden müssen die Oracle CRM On Demand-Integrationsereignisfunktionen von der Kundenbetreuung oder dem Unternehmensadministrator konfiguriert werden. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um die Unterstützung der Integrationsereignisadministration anzufordern und die maximale Gesamtgröße der benötigten Integrationsereignis-Warteschlangen festzulegen.
Web-Services R16 - Kompatibilitätsmodus	Steuert, ob Web-Services-Anforderungen mit Benutzername- und Kennwort-Tokens als Anforderungen mit oder ohne Status wie in Oracle CRM On Demand Release 16 und älter verarbeitet werden. Dieses Kontrollkästchen ist für alle neuen Unternehmen standardmäßig deaktiviert.
Workflow aktivieren	Wenn Ihr Unternehmen für das Zulassen von Workflow eingerichtet ist, wird diese Einstellung angezeigt. Diese Einstellung kann aktiviert werden, wenn Sie die Workflow-Bedingungen erstellt haben, die Sie einrichten möchten.
Desktop-Integrationseinstellungen	
Alternativer URL für PIM Sync-Download	Diese Einstellung wird selten verwendet. Kunden, die SSO für Oracle PIM Sync On Demand konfiguriert haben, verwenden diese Einstellungen. Wenn Ihr Unternehmen einen PIM Sync-Client anstelle des Oracle PIM Sync On Demand-Standardclients verwendet, muss dieser Wert auf den URL für den benutzerdefinierten Client-Download gesetzt werden. Der URL muss vollqualifiziert sein - (der URL muss mit <i>http://</i> beginnen).
Zugriff auf Seite für PIM Sync-Download deaktivieren	Wählen Sie diese Option, wenn Sie die Option "Alternativer URL für PIM Sync-Download" verwenden, um Benutzer am Herunterladen von Oracle PIM Sync On Demand aus Oracle CRM On Demand heraus zu hindern. Weitere Informationen finden Sie unter der Feldbeschreibung "Alternativer URL für PIM Sync-Download".
Erweiterte PIM Sync-Firmenzuordnung deaktivieren	Wenn diese Option ausgewählt wird, werden bei Oracle PIM Sync On Demand Personen exakt mit Firmen in Oracle CRM On Demand verknüpft. ACHTUNG: Wenn diese Option gewählt ist, dupliziert Oracle PIM Sync On Demand alle Datensätze, die nicht identisch sind, während der PIM-Synchronisierung.

Feld	Beschreibung
PIM Sync-Firmenzuordnung deaktivieren	<p>Wählen Sie diese Option, um den PIM Sync-Firmenabgleich zu deaktivieren. Wenn das Flag festgelegt ist, wird das PIM-Unternehmensfeld dem PIM-Firmennamenfeld im Oracle CRM On Demand-Personendatensatz zugeordnet, und Standard-Firmenzuordnungsmethoden werden umgangen.</p> <p>ACHTUNG: Wenn diese Option gewählt ist, dupliziert Oracle PIM Sync On Demand alle Datensätze, die nicht identisch sind, während der PIM-Synchronisierung.</p> <p>Weitere Informationen zum Firmenabgleich finden Sie unter Info über Sync-Engine und Feldzuordnung (siehe "Info über die Synchronisierungs-Engine und Feldzuordnungen" auf Seite 725).</p>
Offline-Client - Zugriff bearbeiten	<p>Diese Einstellung prüft den Zugriff für die Datensatzbearbeitung entweder beim Upload oder beim Download (in früheren Versionen von Oracle CRM On Demand wurde der Zugriff nur beim Download geprüft). Es empfiehlt sich, den Zugriff beim Hochladen von Daten zu prüfen. Die drei Optionen sind: Beim Upload prüfen (Standardeinstellung für neue Kunden), Bei Download prüfen, Keine. Die Option "Beim Upload prüfen" wird Kunden empfohlen. Ist die Option für leere Auswahllisten aktiviert, überprüft Oracle CRM On Demand den Zugriff auf dieselbe Weise wie bei Auswahl der Option "Bei Download prüfen".</p>
Sicherheitseinstellungen des Unternehmens	
Inaktivitäts-Timeout (Minuten)	<p>Die zulässige Zeit in Minuten, bevor die Session eines Benutzers aufgrund von Inaktivität beendet wird. Wenn dieses Feld keinen Wert enthält, wird das Inaktivitäts-Timeout durch den Wert für das Standard-Inaktivitäts-Timeout des Systems festgelegt. Sie können die aktuelle Einstellung für das Standard-Inaktivitäts-Timeout des Systems auf der Seite "Unternehmensprofil" im oberen Teil des Abschnitts "Sicherheitseinstellungen des Unternehmens" anzeigen. Der Wert wird angezeigt, wenn Sie die Seite "Unternehmensprofil" bearbeiten. Sie können sich an die Kundenbetreuung wenden, wenn Sie das Inaktivitäts-Timeout auf einen Wert zwischen 10 und 60 Minuten ändern möchten.</p>
Authentifizierungstyp	<p>Zeigt an, welche Authentifizierungstypen für dieses Unternehmen zulässig sind. Dieser Wert kann nur von der Kundenbetreuung zugewiesen werden. Die folgenden Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nur Benutzer-ID/Kennwort - Alle Benutzer müssen sich mit ihrer Benutzer-ID und ihrem Kennwort bei Oracle CRM On Demand anmelden. ■ Nur Single Sign-On - Alle Benutzer müssen sich dem Single Sign-On-Anmeldeverfahren Ihres Unternehmens entsprechend anmelden. Benutzer-IDs und Kennwörter für Oracle CRM On Demand werden nicht akzeptiert. ■ Ben.-ID/Kennw. oder SSO - Die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand kann entweder über die Benutzer-ID und das Kennwort für Oracle CRM On Demand oder über die Single Sign-On-Anmeldung erfolgen.

Feld	Beschreibung
	Der Authentifizierungstyp kann für jeden Benutzer durch den Unternehmensadministrator auf der Seite "Benutzerprofil" festgelegt werden. Wenn der Wert des Benutzers leer ist, wird dieser Benutzer auf Unternehmensebene festgelegt.
Externe ID für Single Sign-On	Eindeutige Unternehmenskennung, die von der Kundenbetreuung zugewiesen wurde, wenn für das Unternehmen Single Sign-On konfiguriert wurde. Dieser Wert kann nicht vom Unternehmensadministrator geändert werden, obwohl externe Kennungen für jeden Benutzer auf der Seite "Benutzerprofil" festgelegt werden können.
Anmeldeseite für Authentifizierungen mit Benutzer-ID/Kennwort	<p>URL einer unternehmensspezifischen, benutzerdefinierten Anmeldeseite, die die Standard-Anmeldeseite von Oracle CRM On Demand ersetzt. In der Regel wird die Seite über einen Webserver des Unternehmens bereitgestellt. Der URL muss vollqualifiziert sein - (der URL muss mit http:// oder https:// beginnen).</p> <p>Diese Seite wird angezeigt, wenn sich ein Benutzer abgemeldet hat oder die Sitzung des Benutzers wegen Inaktivität beendet wird. Das Unternehmen ist dafür verantwortlich, seine Benutzer so anzuweisen, dass sie sich beim ersten Mal über diese Seite und nicht über die Standardseite von Oracle CRM On Demand anmelden.</p>
Anmeldeseite für SSO-Authentifizierungen	<p>URL zu einer firmenspezifischen benutzerdefinierten Anmeldeseite, die angezeigt wird, wenn sich ein Benutzer abgemeldet hat oder die Sitzung des Benutzers aufgrund von Inaktivität beendet wird, falls sich der Benutzer ursprünglich per einmaliger Anmeldung bei Oracle CRM On Demand angemeldet hat. In der Regel wird die Seite über einen Webserver des Unternehmens bereitgestellt - beispielsweise das Unternehmens-Portal für einmalige Anmeldungen. Der URL muss vollqualifiziert sein - (der URL muss mit http:// oder https:// beginnen).</p> <p>Das Unternehmen ist dafür verantwortlich, seine Benutzer so anzuweisen, dass sie sich beim ersten Mal über die Seite für SSO-Anmeldung und nicht über die Standardseite von Oracle CRM On Demand anmelden. Wenn sich ein Benutzer abmeldet, der sich über SSO angemeldet hat, und diese Einstellung leer ist, wird eine allgemeine Seite mit der Meldung "Sie wurden abgemeldet." angezeigt.</p>
ITS-URL für SSO-Authentifizierungen	SAML-URL für Intersite-Transferdienste, der für die Single Sing-On-Anmeldung bei Oracle CRM On Demand verwendet und von der Kundenbetreuung zugewiesen wird, wenn für das Unternehmen die Single Sign-On-Anmeldung konfiguriert ist. Dieser Wert kann nicht vom Unternehmensadministrator geändert werden.
IP-Adressbeschränkungen aktiviert	Weitere Informationen finden Sie unter Beschränken der Verwendung von IP-Adressen (auf Seite 1146).
Cross-Site-Request-Forgery-Schutz aktiviert	Aktiviert eine Funktion, die Fälschungsattacken bei Cross-Site-Anforderungen verhindern. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert-ist, müssen Benutzer, die benutzerdefinierten Code erstellen, der mit Oracle CRM On Demand interagiert, eventuell ein Sicherheits-Token als

Feld	Beschreibung
	<p>versteckten Parameter in ihren Code aufnehmen. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter Info über Fälschungsschutz bei Cross-Site-Anforderungen (siehe "Info über den Cross-Site-Request-Forgery-Schutz" auf Seite 1131).</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert, wenn Ihr Unternehmen für die Verwendung von Oracle CRM On Demand eingerichtet wird, und diese Einstellung kann nicht geändert werden.</p>
IFRAME-Einbettung aktivieren	<p>Aus Sicherheitsgründen ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert und darf nur aktiviert werden, wenn dies erforderlich ist. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, ermöglichen Sie den Benutzern, Oracle CRM On Demand-Seiten in einem iFRAME auf der Webseite einer anderen Site einzubetten. Wenn Benutzer versuchen, Oracle CRM On Demand in einem iFRAME auf der Webseite einer anderen Site einzubetten, während dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die Oracle CRM On Demand-Seite erweitert, sodass sie zur übergeordneten Seite wird. Diese Einstellung hat keinen Einfluss auf Oracle CRM On Demand-Widgets, die Sie in Desktop-Anwendungen einbetten.</p>
Sichtbarkeitseinstellung Analytics	
Themenbereiche Berichte	<p>Legen Sie über diese Auswahlliste die Sichtbarkeit für Benutzer fest, die Echtzeitbericht-Datensätze in Oracle CRM On Demand Answers anzeigen möchten. Diese Berichte bieten Datenanalysen in Echtzeit. Sie können einen der folgenden Werte auswählen:</p> <p>Sichtbarkeit Manager - Ermöglicht Benutzern, ihre eigenen Daten sowie Daten für die ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzuzeigen. (Dies ist die Standardeinstellung.)</p> <p>Sichtbarkeit Team - Bietet Benutzern die Möglichkeit, ihre eigenen Daten sowie die Daten anzuzeigen, die vom Firmen- und Verkaufsprojektteam für sie freigegeben wurden.</p> <p>Diese unternehmensweit gültige Einstellung wird angewendet, es sei denn, Benutzer legen einen Wert für die Einstellung "Themenbereiche Berichte" auf ihrer Seite "Persönliche Details" fest. In Berichte (auf Seite 765), insbesondere im Abschnitt "Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Berichten", finden Sie weitere Informationen.</p>
Historische Themenbereiche	<p>In dieser Auswahlliste legen Sie die Sichtbarkeit für Benutzer fest, die Analytics-Berichtsdatsätze in Oracle CRM On Demand Answers anzeigen möchten. Diese Berichte enthalten historische oder Trendanalysen oder komplexere Berechnungen als in Echtzeitberichten. Sie können einen der folgenden Werte auswählen:</p> <p>Sichtbarkeit Manager - Ermöglicht Benutzern, ihre eigenen Daten sowie Daten für die ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzuzeigen. (Dies ist die Standardeinstellung.)</p> <p>Sichtbarkeit Team - Bietet Benutzern die Möglichkeit, ihre eigenen Daten sowie die Daten anzuzeigen, die vom Firmen- und Verkaufsprojektteam für</p>

Feld	Beschreibung
	<p>sie freigegeben wurden.</p> <p>Volle Sichtbarkeit – Diese Einstellung kombiniert die Ansichten von Sichtbarkeit Manager und Sichtbarkeit Team.</p> <p>Diese unternehmensweit gültige Einstellung wird angewendet, es sei denn, Benutzer legen einen Wert für die Einstellung "Historische Themenbereiche" in ihren persönlichen Details fest. In Berichte (auf Seite 765), insbesondere im Abschnitt "Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Berichten", finden Sie weitere Informationen.</p>
Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze	<p>Verwenden Sie diese Auswahlliste, wenn für die Berichtsfunktion von Oracle CRM On Demand Answers die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" auf Objektbasis, entsprechend der Festlegung auf der Seite "Zugriff auf Datensatztyp" im Assistenten für Rollenverwaltung, genutzt werden soll. Beispiel: Wenn Ihr Administrator für Ihre Benutzerrolle die Sichtbarkeitseinstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für ein bestimmtes Objekt gewählt hat (durch Klicken auf "Admin.", "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und "Rollenverwaltung", Bearbeitung einer Rolle und Klicken auf "Zugriff auf Datensatztyp"), können Sie alle Datensätze dieses Objekts in Oracle CRM On Demand Answers anzeigen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" über das Unternehmensprofil oder Ihr Benutzerprofil aktiviert wurde.</p> <p>Informationen zum Zeitpunkt und zur Vorgehensweise für die Aktivierung der Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" finden Sie unter Info über Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" (siehe "Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"" auf Seite 692).</p> <p>Wenn Sie "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" nicht wählen, verwendet die Berichtsfunktion von Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeitseinstellung aus den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche".</p>
Kommunikationseinstellungen	
Automatische Nachbearbeitung	<p>Bei Auswahl dieser Einstellung bearbeitet Oracle CRM On Demand die Kommunikationsaktivität automatisch nach, wenn ein Agent ein Telefongespräch oder eine E-Mail-Kommunikation beendet oder Sprachnachrichten erneut zuweist. Dem Agenten wird das Nachbearbeitungsformular nicht angezeigt. Der Aktivitätsstatus wird automatisch auf "Abgeschlossen" und der Lösungscode auf "Automatische Nachbearbeitung" gesetzt.</p> <p>HINWEIS: Diese Einstellung wird nicht angewendet, wenn der Agent manuell auf die Schaltfläche "Abschluss" auf einer Seite mit Details zur Kommunikationsaktivität klickt. Beispiel: Nach dem Abhören einer Sprachnachricht kann der Agent auf die Schaltfläche "Abschluss" auf der Seite mit Sprachnachrichtendetails klicken, um ein Nachbearbeitungsformular anzuzeigen und die Aktivität nachzubearbeiten.</p>

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Informationen	
Lizenzierte Benutzer, Aktive Benutzer, Inaktive Benutzer	Durch diese schreibgeschützten Angaben werden Anzahl der lizenzierten Benutzer und aktueller Status der Benutzer angezeigt.

HINWEIS: Möglicherweise werden zusätzliche Felder angezeigt, wenn für Ihr Unternehmen bestimmte Funktionen aktiviert wurden.

Info über den Cross-Site-Request-Forgery-Schutz

Um Cross-Site-Request-Forgery-Angriffe zu verhindern, müssen Benutzer, die benutzerdefinierten Code mit HTTP-POST-Anforderungen (einschließlich Asynchronous Java Script- und XML-(AJAX-)Anforderungen) erstellen, welche versuchen, Daten in Oracle CRM On Demand zu aktualisieren, erstellen oder löschen, ein Sicherheitstoken als versteckten Parameter in den Code einfügen. Wenn der benutzerdefinierte Code kein Sicherheitstoken enthält oder das Sicherheitstoken falsch verwendet wird, kann die Anforderung nicht ausgeführt werden. Bei einer nicht ausgeführten Anforderung wird eine Fehlermeldung mit dem Hinweis ausgegeben, dass die Anforderung nicht ausgeführt werden kann, weil der Schlüssel ungültig oder abgelaufen ist. Der Benutzer muss die Seite aktualisieren.

Das Sicherheitstoken, das Benutzer in den Code einfügen müssen, ist in der folgenden Tabelle angegeben.

Parameterkomponente	Tokencode
Name	%%%ODReqName%%%
Wert	%%%ODReqValue%%%

HINWEIS: Beim Tokencode ist die Groß-/Kleinschreibung zu beachten, und es muss genau die in der Tabelle angegebene Schreibweise verwendet werden. Ein Fehler im Tokencode führt dazu, dass die Anforderung nicht ausgeführt werden kann.

Diese Schutzfunktion für Cross-Site-Request-Forgery wird durch das Kontrollkästchen "Cross-Site-Request-Forgery-Schutz aktiviert" im Unternehmensprofil gesteuert. Die Funktion ist standardmäßig aktiviert, wenn in Ihrem Unternehmen die Verwendung von Oracle CRM On Demand eingerichtet ist. Sie können die Funktion nicht deaktivieren.

Aktivieren von Sprachen

Oracle CRM On Demand ist in vielen Sprachen verfügbar. Alle im Produkt enthaltenen Standardtextfelder wie Felder und Auswahllistenwerte werden zusammen mit der Online-Hilfe sowie Tutorials in den verfügbaren Sprachen angezeigt.

Wenn Sie jedoch Felder oder Auswahllistenwerte anpassen, müssen Sie die Entsprechungen in anderen Sprachen eingeben, falls diese in den übersetzten Versionen angezeigt werden sollen. Andernfalls werden sie,

unabhängig von der jeweils ausgewählten Sprache, in der ursprünglichen Sprache als blauer Text in Klammern angezeigt.

Zunächst ist die einzige aktive Sprache die Sprache, die bei der Anmeldung Ihres Unternehmens bei Oracle CRM On Demand als Standardunternehmenssprache ausgewählt war.

Die Sprachauswahl muss für die Benutzer aktiviert werden.

Bevor Sie beginnen. Um diese Schritte auszuführen, muss Ihre Rolle die Berechtigung zum Verwalten des Unternehmensprofils enthalten.

So aktivieren Sie Sprachen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Sprachen".
- 4 Wählen Sie in der Spalte "Aktiv" die Sprachen aus, die für die Mitarbeiter verfügbar sein sollen.
HINWEIS: Die Formate zum Anzeigen der Datumsangaben, Uhrzeiten und Währungen richten sich nach anderen Einstellungen, nicht der Spracheinstellung.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern

Sie können den Lizenzstatus überprüfen und mit der Anzahl der aktiven Benutzer vergleichen. Für jeden aktiven Benutzer ist eine Lizenz erforderlich. (Ein *aktiver Benutzer* ist ein Benutzer, der auf die Anwendung zugreifen kann.)

Anhand der Anzahl der Lizenzen wird außerdem das Datenvolumen festgelegt, das die Anwendung für Ihr Unternehmen speichern kann.

Bevor Sie beginnen. Um diesen Schritt ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten.

So überprüfen Sie Ihren Lizenzstatus sowie aktive und inaktive Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Überprüfen Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" im Abschnitt "Zusätzliche Informationen" die Anzahl der lizenzierten, aktiven und inaktiven Benutzer.

- Wenn Sie aktive Benutzer haben, die keinen Zugriff auf die Anwendung mehr benötigen, können Sie Lizenzen freigeben, indem Sie sie deaktivieren. Weitere Angaben zum Deaktivieren von Lizenzen finden Sie unter [Deaktivieren von Benutzern](#) (auf Seite 1270).
- Wenden Sie sich an Ihren Oracle CRM On Demand-Verkaufsmitarbeiter, wenn Sie weitere Lizenzen erwerben möchten.

Info über Anmelde- und Kennwortrichtlinien

Oracle CRM On Demand stellt Ihrem Unternehmen die höchsten Sicherheitsstufen zur Verfügung. Sicherheitsbeschränkungen wurden integriert, um sicherzustellen, dass nur autorisierte Benutzer Zugriff auf Ihre Daten haben.

Zusätzlich können Sie bestimmte Anmelde-, Kennwort- und Authentifizierungsrichtlinien verpflichtend einrichten, um das Sicherheitsniveau innerhalb Ihres Unternehmens zu erhöhen. Sie können beispielsweise die Anmeldezeitüberschreitung auf 15 Minuten setzen, um die Sicherheitsrichtlinien Ihres Unternehmens besser zu erfüllen. Und wenn einer Ihrer Benutzer sein Kennwort vergisst, kann er durch einfache Beantwortung einer Reihe von Validierungsfragen ein neues erhalten. Als weitere Sicherheitsmaßnahme können Sie die Anzahl der Stunden angeben, die eine aktive Session dauern darf. Sie können beispielsweise die Anmeldesession eines Benutzers auf eine Stunde setzen. Wenn der Benutzer das Limit der aktiven Session erreicht hat und eine Aktion innerhalb von Oracle CRM On Demand auszuführen versucht, wird er aufgefordert, seine Anmeldedaten erneut einzugeben, bevor die Session fortgesetzt werden kann.

Sicherheitsüberlegungen

Bevor Sie Ihre Anmelde- und Kennwortregelungen festlegen, müssen Sie sorgfältig Ihre Sicherheitsanforderungen bedenken. Einige der zu berücksichtigenden Fragen:

- Welche Art von Benutzer-ID möchten Sie verwenden?
- Wie lange soll ein vom System erstelltes Benutzerkennwort gültig sein?
- Wie viele Anmeldeversuche sollen höchstens zulässig sein, bevor ein Benutzer aus der Anwendung ausgesperrt wird?
- Für wie lange soll die Anmeldeaussperrung gelten? Wie häufig sollen die Benutzer ihre Kennwörter ändern?
- Müssen sich neue Kennwörter von alten Kennwörtern unterscheiden?
- Was ist die minimale Kennwortlänge?
- Wie viele Sicherheitsfragen müssen von den Benutzern erfolgreich beantwortet werden, damit sie ihr Kennwort zurücksetzen können, falls sie es vergessen haben?
- Wie viele Sicherheitsfragen müssen korrekt beantwortet werden, bevor die Anwendung das Kennwort eines Benutzers automatisch zurücksetzt?
- Sollen die Benutzer ihre Benutzer-IDs oder E-Mail-Adressen ändern dürfen?
- Wie lange soll die aktive Session eines Benutzers dauern?

Wenn Sie Ihre Anmelde- und Kennwortrichtlinien festgelegt haben, können Sie diese auf den Unternehmensadministrationsseiten in der Anwendung umsetzen.

Kennworteinstellungsänderungen

Wenn Sie die Kennworteinstellungen ändern, erzwingt das System die Änderungen nicht, bis das aktuelle Kennwort abläuft. Wenn Sie beispielsweise die minimale Kennwortlänge von sieben Zeichen in 10 Zeichen ändern und ein Benutzer aktuell ein siebenstelliges Kennwort hat, kann er dieses weiterverwenden, bis es abläuft. Anschließend muss der Benutzer dann ein neues, mindestens zehnstelliges Kennwort erstellen.

Es ist am besten, die interne Richtlinie festzulegen und die Einstellungen auszuwählen, bevor dem System neue Benutzer hinzugefügt werden. Wenn sie Ihre Sicherheitsrichtlinie jedoch sofort ändern müssen, haben Sie die Möglichkeit, alle Benutzerkennwörter zurückzusetzen. Durch diese Aktion wird eine E-Mail an alle Benutzer in Ihrem Unternehmen erstellt, über die diese ein neues temporäres Kennwort erhalten. Für diesen Vorgang müssen Sie über die Berechtigung "Kennwörter zurücksetzen" verfügen.

Was geschieht, wenn Benutzer ihr Kennwort vergessen haben?

Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen" enthält, können das Zurücksetzen ihres Kennworts anfordern, wenn sie dieses vergessen haben. Hierzu können sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" klicken. Sie müssen die Mindestanzahl an Sicherheitsfragen und zugehörigen Antworten definieren, mit denen Benutzer ihr Kennwort zurücksetzen können. Wenn diese Funktion eingerichtet ist, können Benutzer ihr eigenes Oracle CRM On Demand-Kennwort ohne Eingriff durch den Unternehmensadministrator zurücksetzen.

Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens

Sie können die Kennwortrichtlinien für Oracle CRM On Demand definieren. Sie können die Kennwortrichtlinien beispielsweise so festlegen, dass sie den Protokollen Ihres Unternehmens zur Länge von Kennwörtern und zur Häufigkeit des Ablaufs von Kennwörtern entsprechen.

So definieren Sie die Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Anmeldungs- und Kennwortregel".
- 4 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Anmeldungs- und Kennwortregel" Ihres Unternehmens ein und speichern Sie anschließend die Einstellungen.

In der folgenden Tabelle werden die Einstellungen beschrieben.

HINWEIS: Damit Benutzer ihr Kennwort zurücksetzen können, muss ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen" enthalten. Um das Kennwort über den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite zurückzusetzen, müssen Benutzer außerdem Sicherheitsabfragen und -antworten im System eingerichtet haben.

Einstellung	Mögliche Werte	Verwendung
-------------	----------------	------------

Informationen zu Anmelderichtlinien		
Unternehmens-Anmelde-ID	Textfeld	Eine eindeutige Kennung für Ihr Unternehmen. Beim Erstellen neuer Benutzer ist diese Kennung der erste Teil der Benutzer-Anmelde-ID (Unternehmens-Anmelde-ID/ Benutzer-ID) für den Benutzer. Wenn neue Benutzer mit dem Standard-Benutzer-ID-Typ Unternehmensdomäne\Benutzer-ID erstellt werden, wird dieser Wert im Teil der Benutzer-ID mit der Unternehmensdomäne vorgegeben. Diese Einstellung kann auch über die Seite "Unternehmensprofil" aufgerufen werden.
Maximale Anzahl von Anmeldeversuchen	3, 5 oder 10 Versuche	Die maximal zulässige Anzahl fehlgeschlagener Anmeldeversuche, bis das Konto des Benutzers gesperrt wird.
Dauer der Anmeldesperre	15, 30, 60 Minuten oder endgültig	Die Zeitspanne, für die das Konto eines Benutzers ausgesperrt bleibt.
Maximale Sessiondauer in Stunden	0-9999 Stunden	<p>Die maximale Zeitdauer der aktiven Session, nach der ein Benutzer aufgefordert wird, seine Zugangsdaten erneut einzugeben. Dieses Feld akzeptiert positive Ganzzahlen von Null (0) bis 9999.</p> <p>Zur Anzeige des Standardwerts für diese Einstellung gehen Sie in "Unternehmensadministration" zur Seite "Richtlinien für Anmeldung und Kennwort".</p> <p>Wenn Sie mit Oracle CRM On Demand arbeiten, müssen Sie Ihre Zugangsdaten erneut eingeben, wenn die aktive Session die maximale</p>

		<p>Zeitdauer erreicht hat.</p> <p>Wenn Sie mit Webservices arbeiten und die aktive Session abläuft, muss der Webservices-Client zur weiteren Verwendung der Webservices neu authentifiziert werden.</p>
Informationen zur Kennwortsteuerung		
Ablauf von Benutzerkennwörtern in	30, 60, 90 Tagen, einem Jahr oder unbegrenzt	Die Zeitspanne, für die das Kennwort eines Benutzers gültig ist. Nach Ablauf dieser Zeitspanne ist der Benutzer gezwungen, das Kennwort zu ändern.
Minimale Kennwortlänge	Zahl zwischen 6 und 10	Die Mindestanzahl von Zeichen für ein Kennwort.
Maximale Anzahl von Kennwortänderungen	Zahl zwischen 1 und 20	Die maximale Häufigkeit, mit der das Kennwort eines Benutzers geändert werden kann, wie im Fenster für Begrenzung von Kennwortänderungen festgelegt. Wenn die Anzahl der Versuche eines Benutzers, das Kennwort zu ändern, die maximal zulässige Anzahl von Versuchen überschreitet, wird die Änderung nicht akzeptiert.
Fenster für Begrenzung von Kennwortänderungen	Anzahl der Tage (von 1 bis 7)	Der Zeitraum, für den die Einstellung "Maximale Anzahl von Kennwortänderungen" gültig ist.
Das neue Kennwort darf nicht mit dem alten Kennwort identisch sein	Kontrollkästchen	Trifft zu, wenn ein Benutzer sein Kennwort ändert.
Informationen zur Authentifizierung		
Anzahl der zu bearbeitenden Sicherheitsfragen	Zahl zwischen 1 und 8	<p>Diese Einstellung legt fest, wie viele Sicherheitsfragen und -antworten ein Benutzer einrichten muss. Die Fragen und Antworten des Benutzers werden für die zukünftige Verwendung gespeichert.</p> <p>HINWEIS: Benutzer richten</p>

		<p>ihre Sicherheitsfragen ein, wenn sie sich zum ersten Mal bei Oracle CRM On Demand anmelden. Benutzer können ihre Sicherheitsfragen jederzeit ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen (auf Seite 698).</p> <p>Wenn Benutzer ihr Kennwort über den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite zurücksetzen, müssen sie eine bestimmte Anzahl der eingerichteten Sicherheitsfragen beantworten.</p> <p>Sie können angeben, dass Benutzer mehr Fragen einrichten müssen als sie beim Zurücksetzen eines Kennworts beantworten müssen. Eine zufällige Auswahl der vom Benutzer eingerichteten Fragen wird beim Zurücksetzen des Kennworts zum Authentifizieren des Benutzers angezeigt.</p>
Anzahl der zu beantwortenden Sicherheitsfragen	Zahl zwischen 1 und 8	<p>Diese Einstellung legt die Anzahl der Sicherheitsfragen fest, die ein Benutzer beim Zurücksetzen eines Kennworts über den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite beantworten muss. Wenn der Benutzer die Anforderung zum Zurücksetzen des Kennworts sendet, erhält er kurz darauf eine E-Mail mit einem Link zu einer temporären Seite.</p> <p>Auf der temporären Seite muss der Benutzer die in</p>

		<p>dieser Einstellung angegebene Anzahl Sicherheitsfragen beantworten, bevor das Kennwort zurückgesetzt werden kann.</p> <p>Der Wert in diesem Feld muss kleiner oder gleich dem Wert im Feld "Anzahl auszuführende Sicherheitsfragen" sein, da der Benutzer nicht aufgefordert werden kann, mehr Fragen zu beantworten als er eingerichtet hat.</p>
Anzahl der Tage, die die vorläufigen Anmeldedaten gültig sind	Anzahl der Tage (1 bis 14)	Diese Einstellung gibt die Anzahl der Tage an, die ein vorläufiges Anmeldekennwort gültig ist. In der Regel wird eine E-Mail mit den vorläufigen Anmeldedaten gesendet, wenn ein neuer Benutzer hinzugefügt wird oder der Unternehmensadministrator oder die Kundenbetreuung das Kennwort eines Benutzers zurückgesetzt hat.
Anzahl der Anmeldeversuche mit vorläufigem Kennwort	Anzahl der Versuche (von 1 bis 14)	Die Gesamtzahl der zulässigen Anmeldeversuche mit einem vorläufigen Anmeldekennwort. Wenn dieser Wert überschritten wird, werden die vorläufigen Anmeldedaten des Benutzers ungültig, und der Benutzer muss das Kennwort erneut zurücksetzen lassen.
Zusätzliche Informationen		
Änderung der Benutzer-ID durch Benutzer zulassen	Kontrollkästchen	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer, die ihr Benutzerprofil bearbeiten, ihre Benutzer-ID ändern. Wenn diese Funktion nicht aktiviert ist, kann die Benutzer-ID nur vom Unternehmensadministrator

		geändert werden.
Änderung der E-Mail-Adresse durch Benutzer zulassen	Kontrollkästchen	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Benutzer, die ihr Benutzerprofil bearbeiten, ihre E-Mail-Adresse ändern. Wenn diese Funktion nicht aktiviert ist, kann die E-Mail-Adresse nur vom Unternehmensadministrator geändert werden.

Option "Gleichzeitige Session"	Mit Benachrichtigung zulassen, Ohne Benachrichtigung zulassen und Vorhandene verhindern und beenden	<p>Mit dieser Einstellung können Sie festlegen, wie Oracle CRM On Demand gleichzeitige Sessions verwaltet, bei denen Ihre Zugangsdaten verwendet werden.</p> <p>Die Option "Mit Benachrichtigung zulassen" ermöglicht es Ihnen, in gleichzeitigen Sessions zu arbeiten. Oracle CRM On Demand benachrichtigt Sie jedoch, dass eine weitere Session mit denselben Anmeldedaten läuft. Oracle CRM On Demand liefert außerdem eine Benachrichtigung an den Benutzer der anderen Session.</p> <p>Die Option "Ohne Benachrichtigung zulassen" ermöglicht es Ihnen, in gleichzeitigen Sessions angemeldet zu arbeiten. Oracle CRM On Demand benachrichtigt jedoch keinen der Benutzer, dass eine weitere Session mit denselben Anmeldedaten läuft.</p> <p>Die Option "Vorhandene verhindern und beenden" schließt die erste vorhandene Session, sodass nur die zweite und neuere Session weiter ausgeführt wird. Die Benutzer beider Sessions werden über die Aktionen benachrichtigt.</p>
--------------------------------	--	---

Info über Geschäftskalender

In Oracle CRM On Demand sind zwei Geschäftskalendertypen verfügbar:

- **Standardgeschäftskalender.** Wenn Ihr Geschäftskalender mit einem herkömmlichen Kalender übereinstimmt (z.B. Kalenderquartale, 5-4-4-Modell, 4-4-5-Modell), können Sie diesen Kalendertyp in Ihrem Unternehmensprofil verwenden.
- **Benutzerdefinierter Geschäftskalender.** Wenn Ihr Unternehmen einen anderen Kalender verwendet, wie z.B. ein 4-5-4-Modell, können Sie in Oracle CRM On Demand einen benutzerdefinierten Geschäftskalender definieren.

Wenn Sie einen Standardgeschäftskalender oder einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden, muss einmalig ein Geschäftsjahr für Ihr Unternehmen definiert werden. Für alle Geschäftskalendertypen können Sie automatisch auch die in Oracle CRM On Demand definierten Geschäftsperioden verwenden.

Standardgeschäftskalender

Standardgeschäftskalender umfassen Zeiträume, die einem allgemein definierten Kalender, wie z.B. dem gregorianischen Kalender, folgen. Sie können an einem beliebigen Tag und Monat des Jahres beginnen. Wenn Sie einen Standardgeschäftskalender in Oracle CRM On Demand verwenden, wählen Sie einen der folgenden Kalendertypen:

- Kalenderquartale
- 4-4-5-Kalendermodell
- 5-4-4-Kalendermodell

Wenn Sie Standardgeschäftskalender verwenden, generiert Oracle CRM On Demand automatisch Geschäftsperioden bis zum Jahr 2020. Sie können die Einstellungen für Ihren Standardgeschäftskalender anzeigen, aber nicht ändern. Wenn Sie die Kalenderdefinition ändern möchten, wenden Sie sich an die Kundenbetreuung. Die Kundenbetreuung füllt Ihren Geschäftskalender während der Unternehmenseinrichtung mit Daten aus und legt fest, welcher Kalendertyp verwendet werden soll.

HINWEIS: Sämtliche Änderungen an einer Geschäftskalenderdefinition werden erst nach einem vollständigen ETL (Extract, Transform, Load) in Oracle CRM On Demand-Berichten wiedergegeben.

So zeigen Sie die Definition eines Standardgeschäftskalenders an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 3 Prüfen Sie im Abschnitt "Unternehmenseinstellungen" die folgenden Felder:
 - Startmonat Geschäftsjahr
 - Startdatum Geschäftsjahr
 - Geschäftskalendertyp

HINWEIS: Bei Änderungen der Definition eines Standardgeschäftskalenders aktualisiert Oracle CRM On Demand alle Daten in Berichten. Oracle CRM On Demand aktualisiert allerdings nur in der Zukunft liegende Daten in Prognosen.

Benutzerdefinierte Geschäftskalender

In Oracle CRM On Demand stehen Unternehmen, die keine Standardkalendermonate oder keinen herkömmlichen Geschäftskalender verwenden, benutzerdefinierte Geschäftskalender zur Verfügung. Ihr Unternehmensadministrator kann benutzerdefinierte Geschäftskalender definieren. Sie müssen für jedes Jahr, für das Sie Geschäftspläne, Ziele, Prognosen oder zeitbasierte Analysen in Oracle CRM On Demand erstellen möchten, benutzerdefinierte Geschäftskalender-Datensätze erstellen. Weitere Informationen zum Definieren von benutzerdefinierten Geschäftskalendern finden Sie unter [Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders](#) (auf Seite 1142).

Definieren eines benutzerdefinierten Geschäftskalenders

Ihr Unternehmensadministrator definiert die Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand so, dass sie dem Geschäftsjahr Ihres Unternehmens entsprechen. Benutzerdefinierte Geschäftskalender werden in allen Berichten, Geschäftsplänen, Zielen und Benutzerquoten wiedergegeben.

HINWEIS: Um die Definition für den benutzerdefinierten Geschäftskalender zu konfigurieren, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Unternehmen verwalten" enthalten.

So richten Sie die benutzerdefinierten Geschäftskalender Ihres Unternehmens ein:

- 1 Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, damit die Verwendung von benutzerdefinierten Geschäftskalendern für Ihr Unternehmen aktiviert wird.
- 2 Definieren Sie die Geschäftskalender des Unternehmens.
- 3 Stellen Sie sicher, dass der benutzerdefinierte Geschäftskalender im Unternehmen aktiv ist

ACHTUNG: Wenn Sie den benutzerdefinierten Geschäftskalender für Ihr Unternehmen aktiviert haben, können Sie diese Option nicht mehr deaktivieren. Unternehmensadministratoren sollten benutzerdefinierte Geschäftskalender nur verwenden, wenn sie die Funktionen von Geschäftskalendern in Oracle CRM On Demand gründlich kennen.

Benutzerdefinierte Geschäftskalender und Prognosen

Wenn Sie benutzerdefinierte Geschäftskalender verwenden, wird die benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens bei der Erstellung von Prognosen verwendet. Der Unternehmensadministrator muss vor dem Aktivieren von Prognosen benutzerdefinierte Geschäftskalenderdatensätze definieren. Da sich Prognosen auf mehrere Quartale erstrecken können, kann eine Prognose Daten aus mehreren Geschäftsjahren enthalten. Um sicherzustellen, dass genügend Daten für die Generierung von Prognoseserien verfügbar sind, muss daher für jedes Jahr, für das Ihr Unternehmen Prognosen generieren möchte, ein benutzerdefinierter Geschäftskalender erstellt werden. Zudem muss der Unternehmensadministrator die Prognosedefinition aktualisieren, bevor die neue benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition in Prognosen verwendet werden kann. Wenn die Prognosedefinition nicht vor dem nächsten Prognosedatum aktualisiert wird, werden die Prognosen nicht generiert. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Prognosedefinitionen finden Sie unter [Aktualisieren der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1436).

So definieren Sie einen neuen benutzerdefinierten Geschäftskalender

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftskalenderverwaltung" auf den Link "Geschäftskalenderdefinition".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftskalenderliste" auf "Neuer Geschäftskalender".
- 5 Wählen Sie im Menü das gewünschte Geschäftsjahr.

Der Name des Geschäftskalenders wird automatisch in das Feld "Name" eingetragen, z.B. "Geschäftsjahr 2009". Dieser Wert ist schreibgeschützt.

- 6 Geben Sie folgende Informationen ein:
 - a **Beschreibung.** Fügen Sie zusätzliche Informationen über die benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition hinzu. Die Eingabe in dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
 - b **Geschäftsquartal 1.** Klicken Sie auf die Kalendersymbole, um die Anfangsdaten für jeden Geschäftsmonat in diesem Quartal anzugeben.
 - c **Geschäftsquartal 2.** Klicken Sie auf die Kalendersymbole, um die Anfangsdaten für jeden Geschäftsmonat in diesem Quartal anzugeben.
 - d **Geschäftsquartal 3.** Klicken Sie auf die Kalendersymbole, um die Anfangsdaten für jeden Geschäftsmonat in diesem Quartal anzugeben.
 - e **Geschäftsquartal 4.** Klicken Sie auf die Kalendersymbole, um die Anfangsdaten für jeden Geschäftsmonat in diesem Quartal anzugeben.
 - f **Zusätzliche Informationen.** Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um den Anfang des nächsten Geschäftsjahres anzugeben.

HINWEIS: Ein Geschäftsjahr darf nicht mehr als 99 Wochen umfassen. Wenn Sie für "Beginn des nächsten Geschäftsjahres" einen Wert größer als 99 Wochen ab dem Anfangsdatum des vorherigen Geschäftsjahres eingeben, werden Sie in einer Fehlermeldung aufgefordert, einen richtigen Wert einzugeben.

- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Sie müssen Geschäftsjahre aufeinanderfolgend erstellen. Sie müssen beispielsweise das Geschäftsjahr für 2010 erstellen, bevor Sie das Geschäftsjahr für 2011 erstellen können.

Die neue benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition wird erst in Analytics wiedergegeben, wenn ein nächtlicher ETL-Prozess (Extrahieren, Transformieren, Laden) ausgeführt wird.

So zeigen Sie die Details eines Geschäftskalenders an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftskalenderverwaltung" auf den Link "Geschäftskalenderdefinition".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftskalenderliste" auf den Namen des Geschäftsjahres, für das Sie die Geschäftsperioden anzeigen möchten.

Auf der Seite "Details Geschäftskalender" werden die einzelnen Geschäftsmonate für das gewählte Jahr und das Anfangsdatum des nächsten Geschäftsjahres angezeigt.

HINWEIS: Wenn Sie von einem Standardgeschäftskalender zu einem benutzerdefinierten Geschäftskalender wechseln, werden die Datensätze aus dem vorherigen Geschäftsjahr auf der Seite "Geschäftskalenderliste" schreibgeschützt angezeigt. Außerdem werden alle zukünftigen von Oracle CRM On Demand generierten Geschäftsjahrsdatensätze gelöscht. Weitere Informationen zu Standardgeschäftskalendern finden Sie unter [Info über Geschäftskalender](#) (auf Seite 1140).

So bearbeiten Sie den Geschäftskalender des Unternehmens

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftskalenderverwaltung" auf den Link "Geschäftskalenderdefinition".
- 4 Suchen Sie auf der Seite "Geschäftskalenderliste" den Geschäftskalender, den Sie aktualisieren möchten, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 5 Geben Sie die neuen Details für den Geschäftskalender ein, und klicken Sie auf "Speichern".

Sämtliche Änderungen an einer benutzerdefinierten Geschäftskalenderdefinition werden erst in Analytics wiedergegeben, wenn ein nächtlicher ETL-Prozess (Extrahieren, Transformieren, Laden) ausgeführt wird.

HINWEIS: Wenn Sie einen benutzerdefinierten Geschäftskalender definiert haben, können Sie diesen ändern, indem Sie die bestehende Kalenderdefinition bearbeiten. Geschäftskalender aus vor dem aktuellen Geschäftsjahr liegenden Jahren sind jedoch schreibgeschützt. Sie können keine benutzerdefinierten Geschäftskalender löschen.

Zurücksetzen aller Kennwörter

Sie können alle Benutzerkennwörter (inklusive Administratorkennwort) gleichzeitig zurücksetzen.

Verwendungsbeispiel 1: Erstellen Sie beim Einrichten Ihrer Anwendung Benutzer, und setzen Sie deren Status auf "Aktiv", aber senden Sie ihnen ihre Kennwörter nicht per E-Mail zu. Nachdem die Einrichtung abgeschlossen wurde und die Anwendung funktionsbereit ist, setzen Sie alle Kennwörter zurück. Durch diese Aktion werden allen aktiven Benutzern gleichzeitig E-Mails gesendet, die deren temporäre Kennwörter enthalten und ihnen den Zugriff auf die Anwendung gewähren.

Verwendungsbeispiel 2: Sie haben die Richtlinie für die Kennwortsteuerung geändert und möchten alle Benutzer an diese neue Richtlinie anpassen. Setzen Sie alle Kennwörter zurück, sodass die Benutzer ihre Kennwörter bei der nächsten Anmeldung ändern müssen.

Bevor Sie beginnen. Um diese Schritte durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Unternehmensprofil verwalten" oder "Kennwörter zurücksetzen" verfügen.

So setzen Sie alle Kennwörter zurück

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Klicken Sie in der Titelleiste "Unternehmensprofil" auf die Schaltfläche "Alle Kennwörter zurücksetzen".

Jeder Benutzer erhält eine E-Mail mit seinem neuen temporären Kennwort. Die aktuell angemeldeten Benutzer können ihre Arbeit fortsetzen, müssen ihr neues temporäres Kennwort jedoch bei der nächsten Anmeldung eingeben.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers](#) (auf Seite 1265)
- [Einrichten von Benutzern](#) (auf Seite 1251)
- [Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 1134)

Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer

Sie können die Anmeldehistorien aller Benutzer in Ihrem Unternehmen überprüfen. Die Seite für die Anmeldehistorie zeigt, welche Benutzer die Anwendung wann verwenden. Auf der Seite werden außerdem die Anmeldeaktivitäten der Oracle CRM On Demand-Kundenbetreuung aufgezeichnet.

Bevor Sie beginnen. Um diese Schritte auszuführen, muss Ihre Rolle die Berechtigung zum Verwalten des Unternehmensprofils enthalten.

So überprüfen Sie die Anmeldeaktivität für alle Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Ressourcenüberwachung" auf den Link "Anmeldungsaudit".
- 4 Überprüfen Sie die Anmeldehistorie für diese Anwendung.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers](#) (auf Seite 1266)

Beschränken der Verwendung von IP-Adressen

Mit dieser Funktion kann Ihre Firma den Zugriff auf das System auf bestimmte IP-Adressbereiche beschränken. Dadurch können Sie sicherstellen, dass die Benutzer nur über die angegebenen Netzwerkstandorte, beispielsweise das Büro, auf das System zugreifen. Wenn diese Funktion deaktiviert ist, können die Benutzer sich nur über Computer bei der Anwendung anmelden, deren IP-Adressen sich im angegebenen Bereich befinden.

Hinweis zu Beginn. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um die IP-Filter für Ihre Firma zu aktivieren. Anschließend muss Ihre Rolle die Berechtigung "Firmenprofil verwalten" enthalten, um diesen Vorgang auszuführen.

So beschränken Sie die Verwendung auf bestimmte IP-Adressen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie auf den Link "Sicherheitseinstellungen".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Sicherheitseinstellungen" die IP-Adressen ein, die für die Anmeldung akzeptiert werden.

TIPP: Überprüfen Sie die Informationen auf dem Bildschirm über die richtige Vorgehensweise zum Eingeben von IP-Adressen.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens

Sie können die Ressourcenverwendung unternehmensweit prüfen. Dazu gehören auch Änderungen in den folgenden Bereichen:

- Kennwort zurücksetzen
- Kennwort vergessen
- Sicherheitsfragen beantworten
- SSO-Bezeichner ändern
- Änderungen an der Benutzer-ID

- E-Mail-Adresse ändern
- Kennwort bestimmen
- Ausgangskennwort
- PIM-Sync
- Offline

Bevor Sie beginnen. Um diese Schritte auszuführen, muss Ihre Rolle die Berechtigung zum Verwalten des Unternehmensprofils enthalten.

So prüfen Sie die Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Ressourcenprotokoll" auf den Link "Protokoll".
- 4 Prüfen Sie die Ressourcenverwendungshistorie Ihres Unternehmens.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Synchronisieren mit PIMs](#) (auf Seite 722)

Hinweise

Klicken Sie auf das Thema, das für Sie interessant ist:

- [Prüfen von Hinweisen](#) (auf Seite 37)
- [Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen](#) (auf Seite 1147) (Nur Administratoren)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75)
- [Hinweiskfelder](#) (auf Seite 1149)

Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen

Auf "Meine Homepage" der einzelnen Mitarbeiter werden die unternehmensweiten Hinweise angezeigt. Sie können Hinweise zum Übermitteln von unternehmensweiten Informationen verwenden, wie beispielsweise Hinweise auf ein Meeting und Richtlinienänderungen.

HINWEIS: Hinweise, in denen darauf hingewiesen wird, dass eine Prognose generiert wurde, bleiben zwei Tage lang auf "Meine Homepage" des Mitarbeiters. Sie können den Zeitraum verlängern, den der Hinweis

angezeigt wird, indem Sie die Änderungen auf der Seite "Hinweisbearbeitung" vornehmen, wenn der Hinweis zum ersten Mal angezeigt wird. Die dazu erforderlichen Schritte werden in diesem Abschnitt beschrieben.

Sie können Dateien oder URLs mit Hinweisen verknüpfen. Wenn Sie beispielsweise einen Hinweis auf ein angekündigtes Meetings erstellen, können Sie einen Link zu einer Webseite hinzufügen, die Informationen zum Veranstaltungsort enthält.

Bevor Sie beginnen. (Optional) Erstellen oder suchen Sie eine Webseite oder Datei, die Informationen enthält, die Sie freigeben möchten. Stellen Sie sicher, dass der Pfad zu der Webseite oder Datei für Ihre Benutzer zugänglich ist. Für diesen Vorgang muss Ihre Rolle die Berechtigung zum Verwalten des Unternehmensprofils enthalten.

So erstellen oder aktualisieren Sie unternehmensweite Hinweise

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Hinweismanagement" auf den Link "Unternehmenshinweise".
Dabei wird die Seite "Hinweise" mit einer Liste der Unternehmenshinweise geöffnet.
- 4** Führen Sie auf der Seite "Hinweise" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neu".
 - Klicken Sie auf den Titel des Hinweises, den Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 5** Geben Sie auf der Seite "Neuer Hinweis" oder "Hinweis bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.
- 6** Speichern Sie den Hinweis.
- 7** Wenn Sie dem Hinweis einen Anhang hinzufügen möchten, klicken Sie in der Seite "Hinweise" auf den jeweiligen Titel, um die Hinweisdetails zu öffnen.
- 8** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Anhang hinzufügen", und geben Sie die Informationen ein.
- 9** Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".
- 10** Wenn Sie eine URL in den Hinweis einfügen möchten, klicken Sie auf den Hinweistitel auf der Listenseite "Hinweise", um die Hinweisdetails zu öffnen.
- 11** Klicken Sie auf die Schaltfläche "URL hinzufügen", und geben Sie die Daten ein.
- 12** Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".

Hinweisfelder

Die folgende Tabelle beschreibt die in Hinweisdatensätzen möglichen Feldinformationen. Wenn Sie ein Administrator sind, dann können Sie alle Hinweisfelder anzeigen und aktualisieren. Andernfalls können Sie nur eine bestimmte Anzahl an Hinweisfeldern anzeigen.

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel des Hinweises, wie er auf "Meine Homepage" angezeigt wird.
Priorität	Priorität des Hinweises, die durch das Symbol neben dem Hinweis auf "Meine Homepage" ausgedrückt wird.
Erstellt von	Person, die den Hinweis erstellt. Systemgeneriert.
Hyperlink	Mit dem Hinweis verknüpfter URL oder Dateiname oder Verzeichnispfad.
Hinweisbeschreibung	Der Text, wie er im Hinweis erscheinen wird.
Datum	Datum, ab dem der Hinweis über "Meine Homepage" veröffentlicht wird.
Ablaufdatum	Datum, ab dem der Hinweis nicht mehr über "Meine Homepage" veröffentlicht wird.
Angezeigter Hyperlink	Der Text, der für den Hyperlink in dem Hinweis angezeigt wird. Dies ist erforderlich, wenn Sie einen Hyperlink eingegeben haben. Beispiel: Für den Link (URL) "http://company.site/doc_2389.html", können Sie als Text im Hinweis "Wegbeschreibung zum Meeting" eingeben.

TIPP: Sie können gefilterte Listen erzeugen, um so die jeweils angezeigten Hinweistypen zu beschränken. Anleitungen hierzu finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen über unternehmensweite Hinweise finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen](#) (auf Seite 1147)

Verwalten von Währungen

Diese Währungen müssen aktiviert werden, um Benutzer die Möglichkeit zu geben, Geschäfte in beliebiger Währung abzuwickeln und zu verfolgen. Andernfalls ist die für das Unternehmen eingestellte Standardwährung die einzige Option.

Wenn Ihre Mitarbeiter Transaktionen in anderen Währungen aufzeichnen, müssen Sie außerdem die Wechselkurse für die Umrechnung zwischen diesen Währungen und der Standardwährung Ihres Unternehmens festlegen. Die Anwendung verwendet diese Wechselkurse beim Umsatz-Rollup für Berichte und Prognosen.

VORSICHT: Stellen Sie sicher, dass Wechselkurse eingerichtet wurden, bevor Ihre Benutzer Transaktionen für alle aktivierten Währungen eingeben.

Sie können für jede aktive Währung mehrere Wechselkurse eingeben. Jeder Eintrag umfasst das Wechselkursdatum und einen Wechselkurs für das entsprechende Datum. Die Anwendung bestimmt anhand folgender Regeln, welcher Wechselkurs für eine bestimmte Transaktion verwendet werden soll:

So rechnet Oracle CRM On Demand Wechselkurse zwischen der Standardwährung des Unternehmens und der Standardwährung des Benutzers aus

In diesem Fall verfügt ein Unternehmen über die folgenden Währungen:

- Die Standardwährung für ein Unternehmen ist US-Dollar (USD).
- Dieses Unternehmen hat darüber hinaus zusätzliche Währungen aktiviert: Euro (EUR) und Pfund Sterling (GBP).
- Dieses Unternehmen hat Wechselkurse zwischen USD und EUR und zwischen USD und GBP festgelegt.
- Der Benutzer gibt den Verkaufsprojektumsatz in EUR ein, obwohl die Standardwährung des Benutzers GBP lautet.
- Oracle CRM On Demand führt die Umrechnung von EUR in GBP folgendermaßen durch:
 - Zuerst wird der Verkaufsprojektumsatz in die Standardwährung des Unternehmens umgerechnet, d.h. von EUR in USD.
 - Anschließend wird der Verkaufsprojektumsatz in die Währung des Benutzers umgerechnet, d.h. von USD in GBP.

Anwendung von Wechselkursen auf Umsatzprognosen

In diesem Fall gelten die folgenden Regeln:

- Wenn für das selbe Datum wie die Transaktion ein Wechselkurs festgelegt ist, wird der Wert dieses Wechselkurses verwendet.
- Wenn für das selbe Datum wie die Transaktion kein Wechselkurs festgelegt ist, aber Wechselkurse für Daten vor der Transaktion festgelegt sind, wird der Wechselkurs mit dem Datum verwendet, das dem Transaktionsdatum am nächsten liegt.
- Wenn für das selbe Datum wie die Transaktion kein Wechselkurs festgelegt ist und keine Wechselkurse für Daten vor der Transaktion festgelegt sind, wird der nächste verfügbare Wechselkurs mit einem Datum *nach* dem Transaktionsdatum verwendet.

Wenn beispielsweise Wechselkurse nur für den 15.5.2004 und den 15.8.2004 eingegeben sind, geschieht Folgendes:

- Bei Transaktionen vor dem 15.5.2004 wird der Kurs vom 15.5.2004 verwendet.
- Bei Transaktionen zwischen dem 15.5.2004 und dem 14.8.2004 wird der Kurs vom 15.5.2004 verwendet.
- Bei Transaktionen am 15.8.2004 oder später wird der Kurs vom 15.8.2004 verwendet.

Anwendung von Wechselkursen auf Berichte

In Berichten werden Wechselkurse allgemeiner angewendet als in Prognosen. Pro Monat wird ein Wechselkurs festgelegt, der für alle Transaktionen in diesem Monat verwendet wird. Für

Verkaufsprojekte verwendet Oracle CRM On Demand beispielsweise das Verkaufsprojektabschlussdatum, das am nächsten zum Gültigkeitsdatum des Wechselkurses liegt. Für Währungsumrechnungen bei Anlagen verwendet Oracle CRM On Demand das Datum im Feld "Kaufdatum". Für Verkaufsprojektprodukte verwendet Oracle CRM On Demand den Wechselkurs, der am nächsten zum Startdatum des Produktumsatzes liegt. Für andere Objekte, einschließlich der benutzerdefinierten Objekte 01-03, verwendet Oracle CRM On Demand das Erstellungsdatum zum Festlegen des Wechselkursdatums. Für die benutzerdefinierten Objekte 04-15 verwendet Oracle CRM On Demand das Feld "Umtauschdatum".

Der einem Monat zugewiesene Wechselkurs wird folgendermaßen festgelegt:

- Wenn für einen Monat mehr als ein Wechselkurs vorliegt, wird der mit dem spätesten Datum im jeweiligen Monat verwendet.
- Wenn für einen Monat keine Wechselkurse vorliegen, wird der Wechselkurs des entsprechenden Monats auf den gleichen Wechselkurs gesetzt wie der des nächsten zukünftigen Monats, für den ein Wechselkurs festgelegt ist.
- Wenn für zukünftige Monate keine Wechselkurse vorliegen, wird der Wechselkurs des ersten vorhergehenden Monats verwendet.

Wenn beispielsweise für den 10.5.2004, den 20.5.2004 und den 14.8.2004 Wechselkurse festgelegt sind, dann:

- ist der Wechselkurs für Mai 2004 der für den 20.5.2004 festgelegte Wert (der letzte für Mai festgelegte Wert)
- ist der Wechselkurs für August 2004 der für den 14.8.2004 festgelegte Wert (der einzige für August festgelegte Wert)
- April 2004 und den Monaten davor wird der Wechselkurs vom 20.5.2004 zugewiesen. Es gibt zwei Datumsangaben für den Monat Mai.
- werden Juni und Juli 2004 der Wechselkurs vom August 2004 (dem nächstliegenden darauffolgenden Monat) zugewiesen
- werden September 2004 und den Monaten danach der Wechselkurs vom August 2004 (kein folgender Monat vorhanden, also wird der erste davorliegende Monat verwendet) zugewiesen.

In Berichten wird für Werte, für die eine Währungsumrechnung erforderlich ist, der für den Monat festgelegte Wechselkurs verwendet, in den die Transaktion fällt. Dieser wird wie oben beschrieben ermittelt.

HINWEIS: Während der Prognoseerstellung werden alle Verkaufsprojekte in die Standardwährung des Unternehmens umgerechnet. In Berichten werden Umsatzfelder jedoch in den entsprechenden Betrag in der Währung des Endbenutzers umgerechnet.

Wenn eine der folgenden Situationen auftritt, müssen Sie warten, bis die tägliche Analyse durchgeführt wird:

- Für Ihr Unternehmen wird eine neue Währung aktiviert, und der Wechselkurs wird eingerichtet
- Ein Benutzer wählt eine neue Währung aus, die kein anderer Benutzer für Ihr Unternehmen ausgewählt hat (auf der Seite "Persönliche Details")

Bei der Aktualisierung werden automatisch eventuell erforderliche Wechselkurse zwischen den Währungen erstellt. Anschließend können Sie historische und auch Echtzeitberichte erstellen.

Wenn Benutzer ihre Standardbenutzerwährung ändern, müssen sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich dann wieder anmelden, damit in den Berichten Daten in der neu ausgewählten Währung angezeigt werden.

Bevor Sie beginnen. Um die Verfahren zum Verwalten von Währungen durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Währungen definieren" beinhalten. Weitere Informationen zu den Auswirkungen der Währungseinstellungen finden Sie unter [Info über Profileinstellungen für Benutzer](#) (auf Seite 691).

So aktivieren Sie Währungen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Währungsdefinition" auf den Link "Währungsdefinition".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Währungseinrichtung" die Option "Alle Währungen" aus der Dropdown-Liste aus.
- 5 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Währung, die Sie aktivieren möchten.
- 6 Aktivieren Sie auf der Seite "Währung bearbeiten" das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 7 (Optional) Auf der Seite "Währung bearbeiten" kann das Symbol der Währung angepasst werden, So möchten Sie Währungen beispielsweise eventuell nach deren Währungscode statt nach deren Symbolen unterscheiden. Dann ändern Sie \$ in USD, ¥ in JPY und € in EUR.
- 8 Speichern Sie den Datensatz.

So definieren Sie Wechselkurse

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Währungsdefinition" auf den Link "Wechselkurse".

Es wird die Seite "Wechselkurs bearbeiten" mit den aktuellen Wechselkursen für Ihre aktivierten Währungen angezeigt. Wenn kein Wechselkurs definiert wurde, bleibt sie leer.

HINWEIS: Die Währung unter *Zielwährung* ist immer die für Ihr Unternehmen festgelegte Währung. Sie müssen Wechselkurse eingeben, anhand derer die Anwendung jede aktive Währung in diese Währung umrechnen kann.

- 4 So fügen Sie einen neuen Wechselkurs für eine aktive Währung hinzu:
 - a Klicken Sie auf den Link "Wechselkurshistorie" für die Währungszeile, für die Sie einen Wechselkurs hinzufügen möchten.
Klicken Sie auf der Seite "Wechselkurs" auf "Neu".

- b** Geben Sie auf der Seite "Wechselkurs bearbeiten" die entsprechenden Informationen ein.
Geben Sie als Wechselkurs ein, wie viele Einheiten der *Zielwährung* für den Kauf einer Einheit der *Ausgangswährung* erforderlich wären.

Beispiel: 1 Euro = 1,3 US-Dollar.

Wenn die Währung Ihres Unternehmens beispielsweise auf US-Dollar (USD) festgelegt ist, geben Sie folgende Werte ein:

- Ausgangswährung: EUR
- Zielwährung: USD
- Wechselkurs: 1,3

- 5** Klicken Sie auf "Speichern".

So zeigen Sie die Historie der Wechselkurse an

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Währungsdefinition" auf den Link "Wechselkurse".

Auf der Seite "Wechselkurs bearbeiten" werden die aktuellen Wechselkurse für verschiedene Währungen angezeigt.

- 4** Um die Historie der Wechselkurse für einzelne Währungen anzuzeigen, klicken Sie auf den Link "Wechselkurshistorie".

Die Wechselkurshistorie wird angezeigt.

Überprüfen von Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail

Sie können Audit Trail-Änderungen, die Benutzer an protokollierbaren Feldern für alle protokollierbaren Datensatztypen vorgenommen haben. Ein Audit Trail zeigt auch an, ob protokollierbare Datensatztypen erstellt, gelöscht oder wiederhergestellt wurden.

Bei neuen Kunden oder Kunden, die ein Upgrade auf dieses Release von Oracle CRM On Demand durchführen, wird die Protokollierung der Erstellung, Löschung und Wiederherstellung von Datensätzen standardmäßig aktiviert, wenn Sie bestimmte Felder für Datensatztypen protokollieren. Wenn Sie keine bestimmten Felder für Datensatztypen protokollieren, wird die Protokollierung der Erstellung, Löschung und Wiederherstellung von Datensätzen deaktiviert. In diesem Fall können Kunden die Protokolleinstellungen auf der Ebene der Datensätze ändern.

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung für den Zugriff auf das Master Audit Trail verfügen.

So überprüfen Sie Audit-Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprotokoll" auf den Link zum Master Audit Trail.

Im Master Audit Trail werden die folgenden Werte angezeigt:

- **ID-Nr.** Die Tabellenzeilen-ID.
- **Titel.** Das Namensfeld des Objekts.
- **Datensatztyp.** Der protokollierte Datensatztyp.
- **Datum.** Das Datum der letzten Protokollierung des Objekts.
- **Nachname.** Der Nachname des Benutzers.
- **Vorname.** Der Vorname des Benutzers.
- **Geändertes Feld.** Das geänderte Feld des Objekts.
- **Alter Wert.** Der vorherige Wert des Datensatzes.
- **Neuer Wert.** Der neue Wert des Feldes. Wenn Sie den Wert im Feld "Serviceanfrage - Priorität" von "Niedrig" zu "Hoch" ändern, bleibt der Wert im Feld "Alter Wert" "Niedrig", und der Wert im Feld "Neuer Wert" ist "Hoch". Wenn Sie einen Datensatz löschen, bleibt das Feld "Alter Wert" leer, und der Wert im Feld "Neuer Wert" wird zu "Datensatz gelöscht" geändert.
- **Aktualisierungsdatum & -uhrzeit.** Die Uhrzeit und das Datum der Datensatzaktualisierung.
- **Zusatzinformationen.** Alle zusätzlichen Informationen zur Änderung des Datensatzes.

Weitere Informationen zum Audit Trail finden Sie unter [Anpassen des Protokolls](#) (siehe "[Anpassen von Audit Trails](#)" auf Seite 1206).

Info über Servicezuteilungen

Sie können alle Servicezuteilungen für Ihr Unternehmen anzeigen, um die aktuelle und die historische Nutzung anzuzeigen und Hinweise für das Erreichen der festgelegten Zuteilungsschwellenwerte zu aktivieren. Die Kundenbetreuung legt die Servicezuteilungswerte für Ihr Unternehmen fest. Die folgenden Servicezuteilungen sind verfügbar:

- **Webservices - Vorgangszuteilung.** Bestimmt die Zahl der Webservices-Vorgänge, die ein Unternehmen innerhalb eines Zeitraums von 24 Stunden durchführen kann.
- **Bandbreitenzuteilung Webservices.** Bestimmt die Gesamtgröße in MB der eingehenden und ausgehenden Nachrichten, die ein Unternehmen innerhalb eines Zeitraums von 24 Stunden verwenden kann.
- **Gleichzeitige Webservices - Anforderungszuteilung.** Bestimmt die maximale Anzahl der gleichzeitigen Web Service-Anforderungen, die ein Unternehmen verarbeiten kann.

- **CRM Desktop-Lizenzen.** Gibt die Zahl der CRM Desktop-Benutzer an, die von Ihrem Unternehmen lizenziert wurden.
- **Dateizuteilung.** Bestimmt die Dateizuteilung für das Unternehmen, d.h. die Speichermenge, die für an Datensätze angehängte Dateien verfügbar ist.
- **Datensatzzuteilung.** Bestimmt die Datensatzzuteilung für das Unternehmen, d.h. die Zahl der Datensätze aller Datensatztypen.

HINWEIS: Die Namen und Beschreibungen der Servicezuteilungen werden in der von Ihnen aktivierten Sprache angezeigt.

Auf der Listenseite für Servicezuteilungen können Sie die festgelegten Zuteilungswerte, die aktuelle Nutzung sowie die verbleibenden Nutzungswerte anzeigen. Führen Sie einen Drilldown auf eine Servicezuteilung durch, um einen Hinweis für diese Servicezuteilung zu aktivieren. Wenn Sie einen Hinweis aktivieren, legen Sie einen Schwellenwert für eine Servicezuteilung fest, der bei Überschreitung des Schwellenwerts das Versenden einer Hinweis-E-Mail an die angegebenen Empfänger auslöst.

Auf der Listenseite für Zuteilungsnutzung können Sie die Nutzungswerte Ihres Unternehmens mit den Servicezuteilungen im Zeitablauf vergleichen. Sie können die tägliche, wöchentliche oder monatliche Nutzung anzeigen; allerdings variiert die Anzeige je nach Zuteilungstyp. Sie können die Zuteilungsdaten sowie die Zuteilungsnutzungsdaten eines Unternehmens mit dem Exportassistenten exportieren. Weitere Informationen über das Verwenden des Exportassistenten finden Sie unter [Exportieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1639).

Was geschieht, wenn Zuteilungen aufgebraucht sind?

Wenn die Nutzung die für das Unternehmen festgelegte Grenze für Webservices-Zuteilungen erreicht hat, werden keine weiteren Anfragen an Oracle CRM On Demand-Webservices verarbeitet. Die Zuteilungskapazität wird stündlich veröffentlicht, und die freigegebene Kapazitätsmenge variiert je nach vorheriger Nutzung. Neue Anfragen werden verarbeitet, wenn die aktuelle Nutzung für den vorherigen Zeitraum von 24 Stunden wieder unter dem für Ihr Unternehmen festgelegten Zuteilungswert liegt.

So vermeiden Sie das Erreichen der Gesamtzuteilungen für Ihr Unternehmen

- Optimieren Sie Web Service-Clients, um unnötige Anfragen zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie im Oracle Web Services On Demand Guide.
- Vermeiden Sie bei der Bandbreitenzuteilung für Webservices das Erstellen unnötiger Anfragen, die über Anhänge verfügen.

Wenn die Nutzung die für Ihr Unternehmen festgelegte Grenze für Datensatzzuteilungen erreicht hat, können folgende nicht mehr mit der Anwendung Oracle CRM On Demand interagieren:

- Webservices, die versuchen, Insert-, Update-, oder InsertOrUpdate-Vorgänge an Datensätzen durchzuführen.
- Importvorgänge unter Verwendung des Importassistenten oder Oracle Data Loader On Demand
- Desktop-Clients, wie z.B. Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand

Um das Erreichen der Gesamtzuteilungen für das Unternehmen zu vermeiden, können Benutzer alle Datensätze aus der Anwendung löschen, die nicht länger benötigt werden. Wenn die Nutzung die für das Unternehmen festgelegte Grenze für Dateizuteilungen erreicht hat, können Benutzer keine weiteren Anhänge mittels der folgenden Anwendungen hochladen:

- Oracle CRM On Demand-Anwendung

- Webservices
- Beliebige Desktop-Clients

Um das Erreichen der Gesamtzuteilungen für das Unternehmen zu vermeiden, können Benutzer alle Anhänge löschen, die nicht länger benötigt werden. Bezüglich aller Zuteilungen können Benutzer sich an ihren Vertriebsmitarbeiter wenden und zusätzliche Kapazitäten, zusätzliche Lizenzen oder beides erwerben. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um weitere Unterstützung zu erhalten.

Anzeigen der Servicezuteilungsnutzung für Ihr Unternehmen

Sie können die folgenden Daten für jede Servicezuteilung Ihres Unternehmens anzeigen:

- Zuteilungsname
- Zuteilungstyp
- Zuteilungseinheiten
- Der von der Kundenbetreuung für die Zuteilung festgelegte Wert
- Die aktuell genutzte Zuteilungsmenge
- Die verbleibende Zuteilungsmenge
- Ob ein Hinweis für die Zuteilung aktiviert wurde. Wenn die aktuelle Nutzung den Schwellenwert überschreitet, wird eine Hinweis-E-Mail an die angegebenen Empfänger gesendet.
- Der Benutzer, der die Zuteilungsdaten zuletzt geändert hat

Auf der Listenseite für Servicezuteilungen können Sie einen Drilldown auf eine Servicezuteilung durchführen, um weitere Informationen über die Zuteilung anzuzeigen, wie z.B. eine Beschreibung der Zuteilung sowie die aktuellen Nutzungsdaten im Applet für Zuteilungsnutzung.

Auf der Listenseite für Zuteilungsnutzung können Sie die historischen Nutzungsdaten einer Zuteilung anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung](#) (auf Seite 1157).

Klicken Sie auf der Listenseite für Servicezuteilungen auf "Bearbeiten", und aktivieren Sie den Hinweis für eine Zuteilung. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen](#) (auf Seite 1158).

So zeigen Sie die Servicezuteilungsnutzung Ihres Unternehmens an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt zur Servicezuteilungsverwaltung auf den Link zur Servicezuteilungsverwaltung.
- 4 Auf der Listenseite für Servicezuteilungen können Sie die Servicezuteilungsdaten für Ihr Unternehmen einsehen.

Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung

Auf der Listenseite für Zuteilungsnutzung können Sie die historischen Nutzungsdaten der Servicezuteilungen für Ihr Unternehmen anzeigen. Standardmäßig werden die Nutzungsdaten der Zuteilungen nach Datum sortiert angezeigt. Außerdem werden auch Zuteilungszeitraum, Zuteilungstyp, Zuteilungsname, Zuteilungseinheiten, genutzte Zuteilung sowie das Erstellungsdatum angezeigt. Sie können die täglichen, wöchentlichen oder monatlichen Nutzungsdaten der Zuteilungen anzeigen. Allerdings variiert diese Anzeige je nach Zuteilungstyp.

Die folgende Tabelle beschreibt die Aktionen, die Sie auf der Listenseite für Zuteilungsnutzung durchführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer neuen Zuteilungsnutzungsliste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie "Neue Liste erstellen" aus. Führen Sie die relevanten, unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.
Exportieren der Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Liste exportieren". Führen Sie die unter Exportieren von Datensätzen in Listen (auf Seite 89) beschriebenen Schritte durch.
Verwalten der Zuteilungsnutzungslisten	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die auf der Seite "Listen verwalten" (siehe " Die Seite "Listen verwalten" " auf Seite 87) beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Optimieren der Suchkriterien für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Liste verfeinern" aus. Führen Sie die relevanten, unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.
Anzeigen der Schlüssel- und Filterinformationen für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listenfilter anzeigen". Führen Sie die auf der Seite "Liste anzeigen" (siehe " Die Seite "Liste anzeigen" " auf Seite 88) beschriebenen Schritte durch.
Sortieren der Zuteilungsnutzungen in der Liste	Klicken Sie auf den Spaltentitel, um die Liste nach dieser Spalte zu sortieren. Um zum Beispiel die Liste nach der Startzeit zu sortieren, klicken Sie auf "Startzeit".
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Anzahl der angezeigten Datensätze" unten auf der Seite die Zahl der Datensätze, die Sie gleichzeitig anzeigen möchten.

Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen

Sie können einen Hinweis für eine Servicezuteilung aktivieren, damit eine E-Mail zur Benachrichtigung der angegebenen Benutzer versendet wird, sobald die Zuteilungsnutzung einen festgelegten Schwellenwert erreicht. Wenn Hinweise für eine Servicezuteilung aktiviert wurden, gelten die folgenden Standards:

- **Hinweisempfänger.** Die E-Mail-Adresse der Hauptperson des Unternehmens
- **Hinweisschwellenwert.** Siebzig Prozent des Zuteilungswertes

Bei bestehenden Kunden sind Hinweise standardmäßig deaktiviert. Bei neuen Kunden sind Hinweise standardmäßig aktiviert.

Zusätzlich zum Schwellenwerthinweis wird eine automatische Hinweis-E-Mail entweder an die Hauptperson oder die angegebenen E-Mail-Empfänger gesendet, sobald die aktuelle Nutzung einen Zuteilungswert des Unternehmens erreicht. Wenn Hinweise aktiviert sind, wird die E-Mail, die das Erreichen des Zuteilungswertes anzeigt, an die angegebenen Empfänger gesendet.

So aktivieren Sie einen Hinweis für eine Servicezuteilung

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt zur Servicezuteilungsverwaltung auf den Link zur Servicezuteilungsverwaltung.
- 4 Klicken Sie auf der Listenseite für Servicezuteilungen auf "Bearbeiten".
- 5 Geben Sie auf der Seite "Servicezuteilungen bearbeiten" Werte in die folgenden Felder ein:
 - **Hinweisempfänger.** Die E-Mail-Adressen der Benutzer, die eine Warn-E-Mail erhalten sollen.
 - **Hinweisschwellenwert.** Geben Sie den Prozentsatz des Zuteilungswerts ein, bei dem die Hinweis-E-Mail gesendet werden soll.
 - **Hinweis aktiviert.** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, um das Senden der Hinweis-E-Mails zu aktivieren.

Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung

In regelmäßigen Abständen erstellt Oracle CRM On Demand einen Schnappschuss der Datei- und Datensatzspeichermenge, die Ihr Unternehmen verwendet. Diese Information wird 90 Tage lang gespeichert; danach wird sie aus der Datenbank gelöscht. Um einen Überblick über die von Ihrem Unternehmen verwendete Datei- und Datensatzspeichermenge zu erhalten, können Sie Details zu den folgenden Informationen anzeigen:

- Anzahl der Dateianhänge, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses gespeichert waren

- Dateispeichermenge, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses von Ihrem Unternehmen genutzt wurde
- Anzahl der Datensätze, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses für Ihr Unternehmen vorhanden waren

HINWEIS: Dateien und Datensätze, die gelöscht, aber nicht aus Oracle CRM On Demand entfernt wurden, werden bei der Berechnung der Datei- und Datensatznutzung nicht berücksichtigt.

Das folgende Verfahren beschreibt das Anzeigen der Informationen zur Dateinutzung.

So zeigen Sie Informationen zur Dateinutzung an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt zur Servicezuteilungsverwaltung auf "Datei- und Datensatznutzung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Datei- und Datensatznutzung" auf "Dateinutzungsübersicht", um die Listenseite zur Dateinutzung zu öffnen.

Standardmäßig zeigt die Listenseite zur Dateinutzung die Liste "Verwendung aktuelle Datei" an. Die Liste "Verwendung aktuelle Datei" enthält die Informationen aus dem aktuellsten Schnappschuss. Wenn Sie die Informationen aus allen in den vergangenen 90 Tagen erstellten Schnappschüssen anzeigen möchten, wählen Sie in der Titelleiste der Listenseite die Liste der gesamten Dateinutzung.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Listenseite zur Dateinutzung angezeigt werden.

Spaltenname	Beschreibung
Datensatzname	Der Name des Datensatztyps, wie er in der Benutzerschnittstelle angezeigt wird. Wenn Ihr Unternehmen die Namen der Datensatztypen angepasst hat, werden in dieser Spalte die angepassten Namen der Datensatztypen angezeigt. HINWEIS: Wenn zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses die Datensätze eines bestimmten Datensatztyps für Ihr Unternehmen nicht über angehängte Dateien verfügten, wird der entsprechende Datensatztyp nicht aufgelistet.
Anzahl Dateien	Die Anzahl der Dateien, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses an die Datensätze des aufgelisteten Datensatztyps für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand angehängt waren.
Verwendete Dateizuteilung (MB)	Die Dateispeichermenge in MB, die Ihr Unternehmen zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses in Oracle CRM On Demand verwendete, um Dateianhänge für Datensätze der aufgelisteten Datensatztypen zu speichern.
Datum	Datum und Uhrzeit des Schnappschusses.

Das folgende Verfahren beschreibt das Anzeigen der Informationen zur Datensatznutzung.

So zeigen Sie Informationen zur Datensatznutzung an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt zur Servicezuteilungsverwaltung auf "Datei- und Datensatznutzung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Datei- und Datensatznutzung" auf "Datensatznutzungs-Übersicht", um die Listenseite zur Datensatznutzung zu öffnen.

Standardmäßig zeigt die Listenseite zur Datensatznutzung die Liste zur aktuellen Datensatznutzung an. Die Liste zur aktuellen Datensatznutzung enthält die Informationen aus dem aktuellsten Schnappschuss. Wenn Sie die Informationen aus allen in den vergangenen 90 Tagen erstellten Schnappschüssen anzeigen möchten, wählen Sie in der Titelleiste der Listenseite die Liste der gesamten Datensatznutzung.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die auf der Listenseite zur Datensatznutzung angezeigt werden.

Spaltenname	Beschreibung
Datensatzname	Der Name des Datensatztyps, wie er in der Benutzerschnittstelle angezeigt wird. Wenn Ihr Unternehmen die Namen der Datensatztypen angepasst hat, werden in dieser Spalte die angepassten Namen der Datensatztypen angezeigt. HINWEIS: Wenn zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses keine Datensätze eines bestimmten Datensatztyps für Ihr Unternehmen vorhanden waren, wird der entsprechende Datensatztyp nicht aufgelistet.
Verwendete Datensatzzuteilung	Die Anzahl der Datensätze eines bestimmten Datensatztyps, die zum Zeitpunkt der Erstellung des Schnappschusses für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand vorhanden waren.
Datum	Datum und Uhrzeit des Schnappschusses.

TIPP: Weitere Informationen zum Verwenden der Menüoptionen auf der Listenseite zur Dateinutzung bzw. zur Datensatznutzung finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

Anwendungsanpassung

In Ihrem Unternehmen gibt es vermutlich bestimmte Anforderungen an die Datenerfassung, die Verwendung von Terminologie und die Darstellung von Informationen, so dass die Mitarbeiter möglichst produktiv sein können. Bei der Anwendungsanpassung können Sie Oracle CRM On Demand entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens gestalten. Dazu gehören die Anforderungen an das Seitenlayout, die Feldverwaltung und den Listenzugriff.

Die folgenden Beispiele zeigen einige Möglichkeiten zum Anpassen der Anwendung:

Beispiel 1: Sie möchten möglicherweise, dass all Ihre Vertriebsmitarbeiter auf all ihren Personendatensätzen eine E-Mail-Adresse angeben. Die beste Möglichkeit, um dafür zu sorgen, dass diese Anforderung erfüllt wird,

ist es, das E-Mail-Feld zu einem obligatorischen Feld zu machen. Dann kann jeder, der einen neuen Personendatensatz erstellt, diesen nur dann speichern, wenn er eine E-Mail-Adresse enthält.

Beispiel 2: Sie haben zwei Gruppen von Mitarbeitern, die jeweils verschiedene Informationen auf einer Firmenseite verfolgen müssen. Sie können diese Anforderung erfüllen, indem Sie für jede Gruppe ein anderes Firmenseitenlayout erstellen und über die Rollenzuweisung den entsprechenden Zugriff erteilen.

Die Seite "Anwendungsanpassung" hat zwei Abschnitte:

- **Datensatztypeinrichtung.** Enthält Links für jeden Datensatztyp auf höchster Ebene. Wenn Sie auf einen Link klicken, gelangen Sie zu einer Anpassungsseite speziell für Datensatztypen. Je nach Einrichtung Ihres Unternehmens können branchenspezifische Datensatztypen innerhalb von Oracle CRM On Demand nicht angezeigt werden. Außerdem müssen branchenspezifische Datensätze möglicherweise an die besonderen Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden. Weitere Informationen zu den Aufgaben, die Sie auf den Seiten zur individuellen Anwendungsanpassung ausführen können, finden Sie unter [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"](#) (auf Seite 1162).
- **Anwendungseinrichtung.** Enthält Links zu verschiedenen Anpassungsfunktionen, die für einen Datensatztyp nicht spezifisch sind. Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anleitungen zur Durchführung der Verfahren anzuzeigen, die im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" verfügbar sind.
 - [Anzeigen externer Webseiten in Registerkarten](#) (auf Seite 1214)
 - [Erstellen und Verwalten von Aktionsleistenlayouts](#) (auf Seite 1223)
 - [Erstellen von benutzerdefinierten Web-Applets](#) (auf Seite 1217)
 - [Erstellen von globalen Web-Applets](#) (auf Seite 1224)
 - [Hochladen von Clientstandorterweiterungen](#) (auf Seite 1228)
 - [Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen](#) (auf Seite 1231)
 - [Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"](#) (auf Seite 1236)
 - [Umbenennen von Datensatztypen](#) (auf Seite 1237) und [Hinzufügen von Datensatztypen](#) (auf Seite 1239)
 - [Ändern des Symbols für einen Datensatztyp](#) (auf Seite 1239)

HINWEIS: Für die Funktionen "Meine Homepage - Layout" und "Meine Homepage - Benutzerdefinierte Berichte" muss Ihre Rolle die Berechtigung "Homepage-Anpassung verwalten" enthalten.

Hinweis zu Beginn:

- Um die Verfahren für die Anwendungsanpassung durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Anforderungen Ihres Unternehmens im Bilde sind:
 - Sprechen Sie mit den entsprechenden Mitarbeitern, um sich über deren Geschäftsprozesse und Bedürfnisse in Bezug auf die Anwendung zu informieren.
 - Legen Sie die Felder, Anzeigenamen, Werte für Auswahllisten und andere benutzerdefinierte Felder fest, die deren Bedürfnissen entsprechen.
 - Legen Sie das Layout der Felder für die Benutzeroberfläche fest, und bestimmen Sie, welche Felder als erforderliche Felder gekennzeichnet werden müssen.

- Als Hilfestellung bei der Dokumentation Ihrer Anwendungsanpassungsanforderungen können Sie die Vorlagen "Feldeinrichtung" und "Seitenlayout" verwenden, die im Bereich "Tools und Vorlagen" des Training and Support Centers verfügbar sind.

Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"

Für jeden Datensatztyp gibt es eine Anwendungsanpassungsseite mit Links für Anpassungsaufgaben, die Sie für den jeweiligen Datensatztyp durchführen können.

In der folgenden Tabelle sind jeder der möglichen Abschnitte einer Anwendungsanpassungsseite beschrieben und die Aufgaben aufgeführt, die Sie durchführen können, wenn Sie auf die Links im jeweiligen Abschnitt klicken. Die angezeigten Abschnitte hängen vom Datensatztyp ab, und einige Abschnitte sind nur sichtbar, wenn Ihre Rolle eine bestimmte Berechtigung umfasst. Für alle Anpassungsvorgänge ist die Berechtigung "Anwendung anpassen" erforderlich.

Hinweis: In den in der folgenden Tabelle angegebenen Themen wird ein Platzhalter für den Namen eines Datensatztyps mit dem kursiv geschriebenen Wort *Datensatztyp* angegeben. Wenn Sie beispielsweise mit Firmen arbeiten, ersetzen Sie *Datensatztyp* im folgenden Text durch *Firma*: Klicken Sie auf den Link "*Datensatztyp* - Feldprotokolleinrichtung".

Abschnitt	Aufgaben	Erforderliche zusätzliche Berechtigung
Feldverwaltung	<p>Umbenennen von Feldern, Erstellen benutzerdefinierter Felder, Verwalten von Auswahllistenwerten, Festlegen von Standardwerten für ein Feld, Einrichten der Feldvalidierung und Angeben, ob ein Feld kopiert werden kann. Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter:</p> <p>Info über Feldverwaltung (auf Seite 1165)</p> <p>Info über benutzerdefinierte Felder (auf Seite 1171)</p> <p>Erstellen und Bearbeiten von Feldern (auf Seite 1175)</p> <p>Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten (auf Seite 1179)</p> <p>Umbenennen von Feldern (auf Seite 1184)</p> <p>Verwenden von indizierten benutzerdefinierten Feldern (auf Seite 1185)</p> <p>Ändern von Auswahllistenwerten (auf Seite 1188)</p> <p>Zurücksetzen von Einstellungen auf</p>	Keine

Abschnitt	Aufgaben	Erforderliche zusätzliche Berechtigung
	Standardwerte (auf Seite 1187)	
	Erweitertes Definieren von Standardwerten und Feldvalidierung	Erweiterte Feldverwaltung
Seitenlayoutverwaltung	<p>Erstellen und Verwalten statischer Seitenlayouts Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:</p> <p>Anpassen von statischen Seitenlayouts (auf Seite 1191)</p> <p>Zugehörige Elementlayouts anpassen (auf Seite 1190)</p> <p>Umbenennen von Feldabschnitttiteln (auf Seite 1195)</p> <p>Erstellen und Verwalten von Web-Applets, die auf Detailseitenlayouts verwendet werden können, siehe:</p> <p>Erstellen von Web-Applets (auf Seite 1196)</p> <p>Informationen über erweiterte Seitenlayoutverwaltung finden Sie unter Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1209).</p>	Keine
Kaskadierte Auswahllisten	<p>Definieren und Verwalten von kaskadierten Auswahllisten. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:</p> <p>Definieren von überlappenden Auswahllisten (auf Seite 1198)</p>	Keine
Suchlayoutverwaltung	<p>Angaben von Zielsuchfeldern und Verwalten von Layouts für Suchergebnisse. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:</p> <p>Verwalten von Suchlayouts (auf Seite 1199)</p>	Keine
Listenzugriff und -reihenfolge	<p>Verwalten von Standardlistenzugriff und der Anzeigereihenfolge für jede Rolle. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter:</p> <p>Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge (auf Seite 1201)</p>	Keine

Abschnitt	Aufgaben	Erforderliche zusätzliche Berechtigung
Homepage-Layoutverwaltung	Erstellen und Verwalten von Homepage-Layouts und Festlegen von benutzerdefinierten Berichten, die auf den Homepages angezeigt werden sollen. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter: Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts (auf Seite 1204) Erstellen von benutzerdefinierten Homepage-Berichten (auf Seite 1202)	Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten
Audit Trail anpassen	Anpassen des Feld-Audit Trails für Ihr Unternehmen. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter: Anpassen von Audit Trails (auf Seite 1206)	Feldprotokoll verwalten Diese Funktion ist nur für bestimmte Datensatztypen verfügbar.
Dynamische Layoutverwaltung	Erstellen und Verwalten dynamischer Seitenlayouts Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter: Festlegen von dynamischen Seitenlayouts (auf Seite 1209)	Anwendung anpassen - Dynamische Layouts verwalten
Suchfenstereinrichtung	Verwalten des Verhaltens des mit intelligenten Zuordnungen verwendeten Suchfensters. Weitere Informationen über diese Aufgaben finden Sie unter: Verwalten des Verhaltens von Suchfenstern (auf Seite 1212)	Keine

Bei einigen Datensatztypen enthalten die Abschnitte "Feldverwaltung" und "Seitenlayout" Links für den jeweiligen Datensatztyp und außerdem Links für den zugehörigen Datensatztyp. Die Anwendungsanpassungsseite für Firmen enthält beispielsweise Links für Folgendes:

- Feldeinrichtung Firmen
- Feldeinrichtung Personen
- Feldeinrichtung Firmenpartner
- Feldeinrichtung Firmenbeziehung
- Feldeinrichtung Firmenteam

Info über Feldverwaltung

In Oracle CRM On Demand können Sie die folgenden Feldverwaltungsaufgaben für die verschiedenen Datensatztypen durchführen:

- [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175)
- [Umbenennen von Feldern](#) (auf Seite 1184)
- [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (auf Seite 1188)

Wenn Sie benutzerdefinierte Felder erstellen oder Felddefinitionen bearbeiten, können Sie Standardwerte für das Feld festlegen, die wirksam werden, wenn neue Datensätze erstellt werden. Sie können auch festlegen, dass für das Feld eine Feldvalidierung durchgeführt wird, um sicherzustellen, dass es einen bestimmten Wert aufweist.

Info über das Kopieren von Feldern

Für die meisten Datensatztypen in Oracle CRM On Demand gibt es eine Kopierfunktion. Damit können Benutzer den aktuell verwendeten Datensatz auf einfache Weise kopieren. Beim Klicken auf die Kopierschaltfläche auf der Datensatzdetailseite wird eine neue Datensatzseite geöffnet. Diese neue Datensatzseite enthält alle Felder, die kopiert werden können. Der Benutzer kann die Felder ändern oder speichern.

HINWEIS: Beim Verwenden der Kopierschaltfläche wird nur der Basisdatensatz kopiert, nicht jedoch das zugehörigen Element für untergeordnete Datensätze.

Bei Verwendung der Kopierfunktion gelten folgende Einschränkungen:

- Web-Links, Systemfelder, Adressfelder, berechnete Felder und Verweisfelder können nicht kopiert werden. Für diese Elemente ist das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert" nicht verfügbar.
- Schreibgeschützte Felder können nicht kopiert werden. Für diese Felder wurde in der Felddefinition oder im Feldlayout ein Schreibschutz festgelegt.
- Felder, die für das Formularlayout eines Benutzers nicht verfügbar sind, können nicht kopiert werden.
- Die folgenden Anhangsfelder können nicht kopiert werden:
 - Anhang
 - Anhang: Dateiname
 - Anhang: Größe (in Byte)

Sie können Felder mit der Kopierschaltfläche auf Datensatzdetailseiten in Oracle CRM On Demand kopieren. Sie aktivieren diese Einstellung über das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert" auf der Seite "Feldverwaltung" im Abschnitt "Anwendungsanpassung" von Oracle CRM On Demand. Weitere Informationen dazu, welche Felder in Oracle CRM On Demand kopiert werden können, finden Sie unter [Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten](#) (auf Seite 1179).

Info über Feldvalidierung

Wenn Sie benutzerdefinierte Felder erstellen oder Felddefinitionen bearbeiten, können Sie auf der Seite "Feld bearbeiten" festlegen, dass Felder erforderlich oder schreibgeschützt sein sollen. Sie können außerdem vordefinierte oder nachträglich eingetragene Standardwerte für neue Datensätze festlegen.

Erforderliche Felder

Es gibt verschiedene Situationen, in denen Sie möglicherweise Felder als erforderlich festlegen könnten. So verlangt Ihr Unternehmen möglicherweise, dass jede Serviceanfrage Informationen über den Grund der Serviceanfrage enthält. Legen Sie in diesem Fall fest, dass bei Serviceanfragen das Feld "Grund" obligatorisch ist. Wenn dann ein Datensatz erstellt oder aktualisiert und gespeichert wird, überprüft die Anwendung, dass das Feld "Grund" NICHT LEER ist.

Als weiteres Beispiel könnte Ihr Unternehmen eine Geschäftsrichtlinie haben, derzufolge bei einem verlorenen Verkaufsprojekt mit einem erwarteten Umsatz von mindestens \$100.000 die Gründe für den Verlust aufgeführt werden müssen. Legen Sie in diesem Fall für das Feld "Grund" unter "Verkaufsprojekt" fest, dass es nur erforderlich ist, wenn das Feld "Umsatz" einen Wert von mehr als 100.000 aufweist. Wenn ein Verkaufsprojekt-Datensatz gespeichert wird, überprüft die Anwendung, ob der Wert des Felds "Anfrage" über 100.000 liegt.

Wenn eine Validierung fehlschlägt, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Benutzer aufgefordert werden, vor Speichern des Datensatzes einen Wert für das obligatorische Feld einzugeben. Sie können auch (im Feld zur Fehlermeldung für die Feldvalidierung) festlegen, dass eine benutzerdefinierte Fehlermeldung angezeigt wird, wenn die Validierung fehlschlägt.

Wenn Sie ein Feld als Pflichtfeld festlegen, wird die Validierung in allen Oberflächen erzwungen, einschließlich der Benutzeroberfläche, Webservices und Datenimport.

Die auf der Seite "Feld bearbeiten" als Pflichtfelder festgelegten Felder sind für alle Benutzer unabhängig von ihrer Rolle Pflichtfelder. Wenn Sie ein Feld nur für eine bestimmte Rolle als Pflichtfeld festlegen möchten, können Sie hierfür das entsprechende Seitenlayout für Felder bearbeiten, die nicht bereits Pflichtfelder sind. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).

Schreibgeschützte Felder

In den folgenden Situationen können Sie Felder möglicherweise als schreibgeschützt definieren:

- **Felder aus externen Quellen.** Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise die Krediteinstufung einer Firma in einem externen System nachverfolgt, möchten Sie wahrscheinlich, dass die Krediteinstufung jede Nacht durch einen Import aktualisiert wird, aber dass das Feld in der UI schreibgeschützt ist.
- **Verschieben eines vorhandenen Felds in ein benutzerdefiniertes indiziertes Feld.** Wenn Sie eines der indizierten benutzerdefinierten Felder für ein vorhandenes benutzerdefiniertes Feld verwenden möchten, können Sie festlegen, dass Benutzer auf das alte Feld nur schreibgeschützten Zugriff haben, während Sie Daten in das neue indizierte Feld verschieben. Durch diese Felddefinition wird verhindert, dass Daten nicht mehr synchronisiert sind.

Benutzerdefinierte Regeln zur Feldvalidierung

Sie können mit Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) Ausdrücke für benutzerdefinierte Feldvalidierungsregeln erstellen. Sie können auf das Symbol *fx* neben dem Validierungsfeld klicken, um das Fenster "Expression Builder" zu öffnen, in dem Sie einen Ausdruck eingeben können. Informationen über die für Ausdrücke zu verwendende Syntax finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 1675).

In den folgenden Situationen können Sie möglicherweise benutzerdefinierte Feldvalidierungsregeln festlegen:

- **Durchsetzen von Geschäftsrichtlinien.** Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise eine Geschäftsrichtlinie hat, derzufolge ein MDF nicht über ein Jahr gültig sein kann, können Sie eine Validierungsregel für das

Feld "Enddatum" festlegen, um sicherzustellen, dass der Feldwert nie mehr als ein Jahr vom Anfangsdatum entfernt ist.

- **Durchsetzen eines Datenformats.** Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise bei einer europäischen Firma eine Umsatzsteuernummer (USt-Nr.) verwendet, können Sie festlegen, dass entsprechend der Rechnungsadresse der Firma das richtige USt-Format überprüft wird. Als weiteres Beispiel könnten Sie festlegen, dass der Wert für ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld genau vier Ziffern lang sein muss.

Die folgenden Umstände verhindern, dass ein Feldvalidierungsausdruck ausgewertet wird:

- Ein Feld ist beim Erstellen des Datensatzes leer. Die Feldvalidierung erzwingt nicht die Anforderung eines Werts.
- Ein Feld verfügt über einen bereits vorhandenen ungültigen Wert und wird beim Aktualisieren nicht geändert.

Wenn ein Validierungsausdruck nicht ausgewertet wird oder ein Validierungsausdruck als NULL ausgewertet wird, wird keine Fehlermeldung erzeugt. Eine Fehlermeldung wird nur dann erzeugt, wenn der Validierungsausdruck fehlschlägt (d.h., wenn der Ausdruck als FALSE ausgewertet wird).

Feldvalidierungsausdrücke setzen voraus, dass es sich beim ersten Parameter um den eigentlichen Feldnamen handelt. Wenn Sie beispielsweise einen einfachen Feldvalidierungsausdruck für ein Betragsfeld festlegen, um anzugeben, dass der Wert größer als 1000 sein muss, ist die Eingabe >1000 ausreichend. Sie müssen nicht [<Amount>]>1000 eingeben. Weitere Informationen zu komplizierteren Ausdrücken finden Sie unter [Info zu Ausdrücken](#) (auf Seite 1679).

Festlegungsbeschränkungen für Feldvalidierungsregeln

Sie können für folgende Feldtypen keine Feldvalidierungsregeln festlegen:

- Systemfelder
- Intern berechnete Felder
- Zeilen-ID- und ID-Felder

HINWEIS: Beachten Sie, dass es sich bei "Row_ID" um ein internes Systemfeld handelt. Je nach den Betriebsübergängen ist es beispielsweise während der Erstellung eines Datensatzes nicht immer sicher, dass das Feld statisch bleibt. Es kann sich in "ExternalSystemID" oder "IntegrationID" ändern.

- Zugeordnete Felder
- Mehrfachauswahllistenfelder
- Felder, bei denen die Benutzereigenschaften so eingerichtet sind, dass sie ausgeschlossen werden. Diese Felder werden auf Ausnahmbasis eingerichtet, um zu verhindern, dass die vorhandene geschäftliche Logik im Anwendungscode verletzt wird.
- Weblinks
- Folgende Anhangsfelder:
 - Anhang
 - Anhang: Dateiname
 - Anhang: Größe (in Byte)

Info über das Definieren von Standardfeldwerten

Sie können Standardwerte für Felder auf der Seite "Feld bearbeiten" festlegen, wenn Sie benutzerdefinierte Felder erstellen oder Felddefinitionen bearbeiten.

Das Festlegen eines Standardwerts für ein Feld ist nützlich, wenn Sie Folgendes benötigen:

- Einen konstanten Wert für ein Feld. So ist es möglicherweise gewünscht, dass das Feld "Firmentyp" beim Anlegen eines neuen Datensatzes den Standardwert "Kunde" aufweist.
- Einen formelbasierten Wert als Standard. So könnten Sie es möglicherweise so einrichten, dass der Standardwert für das Feld "Fälligkeitsdatum" unter "Geldmittelanforderungen" einen Standardwert von 6 Monaten nach dem Wert des Felds "Erstellungsdatum" erhält.
- Die Erstellung eines eindeutigen Werts für ein Feld. So möchten Sie beispielsweise einen Ausdruck angeben, um eine eindeutige Zahl als ID für das Feld "Spesenabrechnung" zu erstellen. (Dieses Feld ist ebenfalls schreibgeschützt.)
- Einen rollenspezifischen Standardwert. In einem Unternehmen, in dem beispielsweise die meisten Serviceanfragen von Kundenservicemitarbeitern erstellt werden, könnte ein Flag zur Neuzuweisung standardmäßig aktiviert sein, sodass, wenn beispielsweise ein Vertriebsmitarbeiter die Serviceanfrage öffnet, diese anhand vordefinierter Zuweisungsregeln an den zuständigen Kundenservicemitarbeiter weitergeleitet wird.

HINWEIS: Die meisten dieser Möglichkeiten stehen nur zur Verfügung, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" umfasst.

Es gibt zwei Arten von Standardwerten für Felder:

- **Standard vorher eintragen.** Im Feld ist der angegebene Wert bereits eingetragen, wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz anlegt. Die Benutzer können den Standardwert überschreiben oder ihn akzeptieren.
- **Standard nachträglich eintragen.** Im Feld ist der angegebene Wert nicht vorher eingetragen, wenn ein Benutzer einen neuen Datensatz anlegt, aber das Feld erhält den angegebenen Standardwert bei Speicherung des Datensatzes, wenn:
 - Der Benutzer das Feld leer lässt
 - Das Feld im Layout verborgen ist
 - Die Integrationstools keinen Wert zur Verfügung gestellt haben

"Standard vorher eintragen" ist die Standardart für Felder. Sie können "Standard nachträglich eintragen" angeben, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen auf der Seite "Feld bearbeiten" wählen.

HINWEIS: Nachträglich eingetragene Standardwerte werden im Offline client nicht unterstützt und als leere Felder angezeigt.

Standardfeldwerte gelten nur für neue Datensätze und nicht für aktualisierte Datensätze.

Wenn Sie einen Standardwert für ein Feld angeben, für das bereits ein vom System festgelegter Standardwert vorliegt, hat Ihr Wert für Ihr Unternehmen Vorrang. Eine Ausnahme von dieser Regel bildet das Feld "Umsatz" in Verkaufsprojekt-Datensätzen. Alle für dieses Feld angegebenen Standard- bzw. nachträglichen Standardwerte werden ignoriert, weil das Feld für die Erstellung von Prognosen verwendet wird, die auf Verkaufsprojektumsätzen basieren.

Für die folgenden Feldtypen können keine Standardwerte festgelegt werden:

- Systemfelder

- Intern berechnete Felder
- Zeilen-ID- und ID-Felder

HINWEIS: Beachten Sie, dass es sich bei "Row_ID" um ein internes Systemfeld handelt. Je nach den Betriebsübergängen ist es beispielsweise während der Erstellung eines Datensatzes nicht immer sicher, dass das Feld statisch bleibt. Es kann sich in "ExternalSystemID" oder "IntegrationID" ändern.

- Zugeordnete Felder
- Mehrfachauswahllistenfelder
- Felder, bei denen die Benutzereigenschaften so eingerichtet sind, dass sie ausgeschlossen werden. Diese Felder werden auf Ausnahmebasis eingerichtet, um zu verhindern, dass die vorhandene geschäftliche Logik im Anwendungscode verletzt wird.
- Weblinks
- Kontrollkästchen (Werte für "Standard nachträglich eintragen")
- Folgende Anhangsfelder:
 - Anhang
 - Anhang: Dateiname
 - Anhang: Größe (in Byte)

Die folgende Tabelle zeigt die Standardwerte, die Sie für die unterschiedlichen Feldtypen in Oracle CRM On Demand festlegen können.

Feldtyp	Gültige Standardwerte
Kontrollkästchen	<p>"Y", wenn das Kontrollkästchen markiert werden soll und der Boolesche Wert "True" ist.</p> <p>"N", wenn das Kontrollkästchen nicht markiert werden soll und der Boolesche Wert "False" ist.</p> <p>"Leer" repräsentiert einen nicht definierten Wert für ein Kontrollkästchen, auch wenn es nicht markiert zu sein scheint</p> <p>Hinweis: "Standard nachträglich eintragen" kann nicht als Kontrollkästchen gewählt werden.</p>
Währung	Ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647.
Datum	Heute + <i>Zahl</i> , wobei <i>Zahl</i> eine bestimmte Anzahl von Tagen darstellt. Das Standarddatum wird als das heutige Datum plus der eingegebenen Zahl berechnet. Wenn heute beispielsweise der 1. Januar 2008 ist und Sie "Heute + 7" eingeben, wird der Standardwert auf den 8. Januar 2008 gesetzt.
Datum/Uhrzeit	Wie für den Feldtyp "Datum", es wird jedoch zusätzlich noch die Uhrzeit angezeigt, zu der der neue Datensatz geöffnet wurde.
Ganzzahl	Ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647.

Feldtyp	Gültige Standardwerte
	2147483647.
Mehrfachauswahl	Sie können keinen Standardwert für eine Mehrfachauswahlliste festlegen.
Notiz	Ein Textwert mit maximal 16350 Zeichen.
Anzahl	Ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647.
Prozent	Ein gültiger numerischer Wert zwischen -2147483648 und 2147483647.
Telefonnr.	Eine gültige Telefonnummer.
Auswahlliste	Der ausgewählte Auswahllistenwert wird zum Standardwert für das Feld.
Text (lang)	Ein Textwert mit maximal 255 Zeichen.
Text (kurz)	Ein Textwert mit maximal 40 Zeichen.
Weblink	Ein gültiger URL. Ausdrücke und Validierung sind nicht zulässig. Ein Standardwert kann über die Web-Link-Bearbeitungsseite eingerichtet werden. Das Feld "Anzeigetext" kann bis zu 250 Zeichen enthalten. Das Feld "URL" kann bis zu 8000 Zeichen enthalten. Für Browser gelten unterschiedliche maximale URL-Längen. Wenn Sie einen URL angeben, der zu lang ist, funktioniert es möglicherweise nicht wie beabsichtigt. Die URL-Länge ändert sich, wenn Sie Ersatzparameter verwenden.

HINWEIS: Wenn Sie zum Einrichten eines Standardwertes einen Ausdruck erstellen, darf das Ergebnis des Ausdrucks nicht die im Feld zulässige maximale Zeichenanzahl überschreiten. Des Weiteren darf jede an eine Funktion in Expression Builder übergebene Zeichenfolge oder jedes numerische Literal 75 Zeichen nicht überschreiten. Weitere Informationen zur Verwendung des Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 1675).

Zusätzlich gilt:

- Für alle Feldtypen einschließlich Auswahllisten können Sie einen konstanten Wert eingeben. Beispiel:
Status (Aufgabe) = 'Nicht gestartet'
- Für Datumsfelder können Sie eine Anzahl von Tagen ab dem heutigen Datum eingeben. Beispiel:
Fälligkeitsdatum (Geldmittelanforderung) = Heute() + 180
- Für das Feld "Verantwortlicher" können Sie einen <Datensatzersteller> (Variable) oder einen bestimmten Benutzer festlegen.

Es wird keine Suche unterstützt, Sie müssen die Eingabe direkt im Feld vornehmen.

Sie können auch komplexe Ausdrücke für Standardfeldwerte erstellen. Sie können einen Ausdruck direkt in das Feld "Standardwert" eingeben oder auf das Symbol *fx* klicken, um das Fenster "Expression Builder" zu

öffnen, in dem Sie einen Ausdruck eingeben können. Informationen über die für Ausdrücke zulässige Syntax finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 1675).

Zur Verwendung von Expression Builder in der Feldverwaltung benötigen Sie die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" für Ihre Benutzerrolle. Benutzer mit der Administratorrolle können diese Berechtigung für ihre eigene Rolle und für andere Rollen aktivieren.

Info über benutzerdefinierte Felder

Oracle CRM On Demand stellt Standardfelder zur Verfügung, die von den meisten Organisationen benötigt werden. Vielleicht kommen Sie jedoch zu dem Schluss, dass es in Ihren vorhandenen Datensätzen Felder gibt, die keine Entsprechung in den Datensätzen in Oracle CRM On Demand haben. In diesem Fall können Sie neue Felder, sogenannte *benutzerdefinierte Felder*, erstellen, die besonders auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt sind. Dies kann notwendig sein, wenn Sie bestehende Datensätze haben, die Sie in Oracle CRM On Demand importieren möchten.

Benutzerdefinierte Felder:

- Kann in Zuweisungsregeln, Berichten, gefilterten Listen und gezielten Suchen verwendet werden
HINWEIS: Einige benutzerdefinierte Felder können nicht zum Sortieren von Listen verwendet werden, da dies Auswirkungen auf die Leistung hätte.
- Können nicht gelöscht werden
- Können erst angezeigt werden, wenn sie den benutzerdefinierten Seitenlayouts explizit hinzugefügt wurden
- Werden nicht von einem Datensatztyp zum nächsten übertragen
 Beispielsweise wird ein benutzerdefiniertes Feld, das Sie für Leads hinzugefügt haben, nicht automatisch auf andere Verkaufsprojekte übertragen, wenn dieser Lead in ein Verkaufsprojekt konvertiert wird.
 Benutzerdefinierte Felder für Lead-Datensätze müssen zugeordnet sein, wenn Sie möchten, dass sie weitergeleitet werden, wenn ein Lead in ein Verkaufsprojekt, eine Firma oder eine Person umgewandelt wird.
- Können erst dann von anderen Benutzern angezeigt werden, wenn sich diese erneut angemeldet haben
- Web-Links, Webservices und andere Integrationstechnologien verweisen darauf.

Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl der neuen Felder, die Oracle CRM On Demand hinzugefügt werden können. Die Daten gehören zu den verfügbaren Feldern für die meisten Datensatztypen, d.h., Sie können 100 neue Auswahllistenfelder für Firmen, 100 für Personen, 100 für Verkaufsprojekte usw. hinzufügen. Die maximale Anzahl an Werten (aktiv oder deaktiviert) in einer Auswahlliste beträgt 1000.

Datensatztyp	Kontrollkästchen	Währung	Datum	Datum/Uhrzeit	Ganzzahl	Auswahlliste mit Mehrfachauswahl
Firma	35	80	25	25	35	10
Person	35	25	25	25	35	10

Datensatztyp	Kontrol lkästch en	Währung	Datum	Datum/Uh rzeit	Ganzza hl	Auswahlliste mit Mehrfachaus wahl
Lead	35	25	25	25	35	10
Verkaufsprojekt	35	25	25	25	35	10
Aktivität	35	25	25	25	35	10
Kampagne	35	25	25	25	35	0
Lösung	35	25	25	25	35	0
MedEd	35	25	25	25	35	0
Haushalt	35	25	25	25	35	0
Fonds	35	25	25	25	35	0
Portfolio	35	25	25	25	35	0
Fahrzeug	70	50	60	50	70	0
Serviceanfrage	35	25	25	25	35	10
Programm	35	35	25	25	35	0
Benutzerobjekt 01	35	25	35	25	35	10
Benutzerobjekt 02	35	25	35	25	35	10
Benutzerobjekt 03	35	25	35	25	35	0
Händler	70	105	60	50	70	0
Produkt	35	25	25	25	35	0
Anlage	35	25	25	25	35	0
Mittelanforderun g	35	25	25	25	35	0
MDF-Anfrage	35	25	35	25	35	0
Programmpartne r	70	50	60	50	70	10
Umsatz	35	25	25	25	35	0
SP-Anfrage	35	25	35	25	35	0
Benutzer	35	25	35	25	35	0

Datensatztyp	Kontrollkästchen	Währung	Datum	Datum/Uhrzeit	Ganzzahl	Auswahlliste mit Mehrfachauswahl
Geschäftsregistrierung	35	25	35	25	35	0
Geschäftsregistrierung - Produktumsatz	35	25	35	25	35	0
Kurs	35	25	35	25	35	0
Prüfung	35	25	35	25	35	0
Zertifizierung	35	25	35	25	35	0
Akkreditierung	35	25	35	25	35	0
Benutzerobjekte 04 und höher	35	25	25	35	35	0
Andere als die in dieser Tabelle aufgelistete branchenspezifische Datensatztypen	35	25	25	35	35	0

Datensatztyp	Zahl	Prozent	Telefon	Auswahlliste	Text (lang)	Text (kurz)	Web-Link
Firma	33	30	10	100	30	45	100
Person	33	30	10	100	30	70	100
Lead	33	30	10	100	30	45	100
Verkaufsprojekt	33	30	10	100	30	70	100
Aktivität	33	30	10	100	30	45	100
Kampagne	33	30	10	100	30	45	100
Lösung	33	30	10	100	30	45	100
MedEd	33	30	10	100	30	45	100
Haushalt	33	30	10	100	30	45	100
Fonds	33	30	10	100	30	45	100
MDF-Anfrage	35	30	20	100	30	60	100

Datensatztyp	Zahl	Prozent	Telefon	Auswahl iste	Text (lang)	Text (kurz)	Web-Link
Portfolio	33	30	10	100	30	45	100
Fahrzeug	68	60	30	200	60	105	100
Serviceanfrage	33	30	10	100	30	45	100
SP-Anfrage	35	30	20	100	30	60	100
Programm	35	30	10	100	30	45	100
Benutzerobjekt 01	35	30	20	100	30	60	100
Benutzerobjekt 02	35	30	20	100	30	60	100
Benutzerobjekt 03	35	30	20	100	30	60	100
Händler	68	60	30	200	60	105	100
Produkt	33	30	10	100	30	45	100
Anlage	33	30	10	100	30	45	100
Mittelanforderun g	33	30	10	100	30	45	100
Programmpartne r	68	60	30	200	60	105	100
Umsatz	33	30	10	100	30	45	100
Benutzer	35	30	20	100	30	60	100
Geschäftsregistri erung	35	30	20	100	30	60	100
Geschäftsregistri erung - Produktumsatz	35	30	20	100	30	60	100
Kurs	35	30	20	100	30	60	100
Prüfung	35	30	20	100	30	60	100
Zertifizierung	35	30	20	100	30	60	100
Akkreditierung	35	30	20	100	30	60	100
Benutzerobjekte 04 und höher	35	30	20	100	30	90	100

Datensatztyp	Zahl	Prozent	Telefon	Auswahl iste	Text (lang)	Text (kurz)	Web-Link
Andere als die in dieser Tabelle aufgelistete branchenspezifische Datensatztypen	35	30	20	100	30	90	100

Erstellen und Bearbeiten von Feldern

Sie können auf der Seite "Feld bearbeiten" benutzerdefinierte Felder erstellen und vorhandene Felddefinitionen für einen Datensatz bearbeiten.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Schritte durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügen.

So erstellen Sie benutzerdefinierte Felder und bearbeiten Sie Felder

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Auf der Seite "Felder":
 - Klicken Sie auf "Neues Feld", wenn Sie ein benutzerdefiniertes Feld erstellen.
 - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Feld, um die Definition des Feldes zu bearbeiten.

HINWEIS: Wenn Sie ein Standardfeld bearbeitet haben und alle bearbeiteten Werte auf die Standardeinstellungen zurücksetzen möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Standard" neben den Schaltflächen "Speichern" und "Abbrechen".

- 6 Geben Sie auf der Seite "Feld bearbeiten" einen Anzeigenamen ein.
Der Anzeigename ist die Bezeichnung des Felds.

- 7 Wählen Sie auf der Seite "Feld bearbeiten" einen Feldtyp aus, wenn Sie ein Feld erstellen.

ACHTUNG: Der Feldtyp kann nicht geändert werden, wenn das benutzerdefinierte Feld gespeichert wurde.

Die folgenden Regeln gelten für benutzerdefinierte Felder, die sich möglicherweise von denjenigen unterscheiden, die für Standardfelder desselben Feldtyps gelten:

Feldtyp	Maximale Länge	Notizen
Datum	25	
Datum/Uhrzeit	25	
Ganzzahl	10	Ganze Zahlen von - 2147483647 bis 2147483647.
Mehrfachauswahl		Sie können keinen Standardwert für eine Mehrfachauswahl festlegen.
Notiz	1024	
Anzahl	10	Ganze Zahlen von - 2147483648 bis 2147483647.
Telefonnr.	35	
Auswahl	30	
Text (lang)	255	Textfelder verwenden ein einzeliges Textfeld.
Text (kurz)	100	Textfelder verwenden ein einzeliges Textfeld. Andere Felder verwenden jedoch andere Längen.
Weblink	nicht zutreffend	über benutzerdefinierte Web-Link-Felder können Sie kontextbezogene Hyperlinks in Ihren Layouts erstellen. Das Feld "Anzeigetext" kann bis zu 250 Zeichen enthalten. Das Feld "URL" kann bis zu 8000 Zeichen enthalten. Für Browser gelten unterschiedliche maximale URL-Längen. Wenn Sie einen URL angeben, der zu lang ist, funktioniert es möglicherweise nicht wie beabsichtigt. Die URL-Länge ändert sich, wenn Sie Ersatzparameter verwenden.

- 8** Füllen Sie im Abschnitt "Zusätzliche Eigenschaften" wie erforderlich die folgenden Felder aus:

Feld	Kommentare
Erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld beim Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen zu einem Pflichtfeld zu erklären. Sie können beispielsweise festlegen, dass alle Benutzer das Feld "Firma" ausfüllen müssen, wenn sie neue Personen hinzufügen.
Standardwert	Geben Sie einen Wert oder einen Ausdruck direkt ein, oder klicken Sie auf das Symbol fx, um das Fenster Expression Builder zu öffnen. Sie können komplexe Ausdrücke nur hinzufügen, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" enthält. Dieses Feld kann einen Ausdruck mit maximal 1024 Zeichen enthalten. Wenn Sie zum Einrichten eines Standardwertes einen Ausdruck erstellen, darf das

Feld	Kommentare
	<p>Ergebnis des Ausdrucks nicht die im Feld zulässige maximale Zeichenanzahl überschreiten. Des Weiteren darf jede an eine Funktion in Expression Builder übergebene Zeichenfolge oder jedes numerische Literal 75 Zeichen nicht überschreiten.</p> <p>Wenn Sie den Standardwert direkt in dieses Feld eingeben, darf die Anzahl der Zeichen des Standardwertes die maximal zulässige Zeichenanzahl für den Feldtyp nicht überschreiten. Bei Zahlentypfeldern muss der Wert innerhalb des Wertebereichs für das Feld liegen.</p> <p>Weitere Informationen über die Einrichtung von Standardwerten finden Sie unter Info über Feldverwaltung (auf Seite 1165). Weitere Informationen über die Syntax, die Sie mit Ausdrücken verwenden können, finden Sie unter Expression Builder (auf Seite 1675).</p>
Schreibgeschützt	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Feld zu einem schreibgeschützten Feld zu erklären.
Kopieren ist aktiviert	Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, um dieses Feld beim Kopieren des Datensatztyps mit der Schaltfläche "Datensatz kopieren" auf der Datensatzdetailseite zu kopieren.
Standard nachträglich eintragen	<p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" verfügt.</p> <p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie festlegen möchten, dass das Feld bei Erstellung eines neuen Datensatzes nicht automatisch mit dem Standard vorausgefüllt werden soll. Der angegebene Standardwert wird nur eingetragen, wenn der Datensatz gespeichert wird und vom Benutzer oder von Integrations-Tools kein Wert angegeben wurde.</p> <p>Hinweis: "Standard nachträglich eintragen" kann nicht als Kontrollkästchen gewählt werden.</p>
Feldvalidierung	<p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" verfügt.</p> <p>Geben Sie einen Ausdruck direkt ein, oder klicken Sie auf das Symbol <i>fx</i>, um das Fenster Expression Builder zu öffnen.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.</p> <p>Weitere Informationen über die Feldvalidierung finden Sie unter Info über Feldverwaltung (auf Seite 1165). Informationen über die für Ausdrücke zulässige Syntax finden Sie unter Expression Builder (auf Seite 1675).</p>
Fehlermeldung Feldvalidierung	<p>Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" verfügt.</p> <p>Geben Sie eine benutzerdefinierte Fehlermeldung ein, die zusätzlich zur Standardmeldung angezeigt werden soll, wenn die Validierung für</p>

Feld	Kommentare
	<p>das Feld fehlschlägt. Die Meldung darf nur Buchstaben, Zahlen, Leerzeichen, Kommata, Punkte und Bindestriche enthalten.</p> <p>Im Folgenden sehen Sie, wie Fehlermeldungen angezeigt werden, je nachdem, ob Sie eine benutzerdefinierte Fehlermeldung angeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn die Feldvalidierung eingestellt und keine benutzerdefinierte Meldung angegeben ist: Der für '[Feld]' eingegebene Wert erfüllt nicht die Validierungsregeln, die von Ihrem Unternehmensadministrator festgelegt wurden. Die Validierungsbedingung ist '[Regel]' (<i>Fehlercode</i>). ■ Wenn eine Feldvalidierung eingestellt und eine benutzerdefinierte Meldung angegeben ist: [<i>Benutzerdefinierte Fehlermeldung</i>] (<i>Fehlercode</i>).

1 Klicken Sie auf "Speichern".

Die neu von Ihnen hinzugefügten Felder werden in den anderen aktivierten Sprachen als blauer Text in Klammern angezeigt (unabhängig von der Einstellung des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren").

2 So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Namens oder der Fehlermeldung für die Feldvalidierung manuell ein

- a** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache aus, deren Übersetzung Sie eingeben möchten.
- b** Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Anzeigename" oder das Fehlermeldungsfeld für die Feldvalidierung ein, und klicken Sie auf "Speichern".
- c** Klicken Sie ggf. auf den Link, um zur gerade aktualisierten Seite "Felder" zurückzukehren, und wählen Sie die Sprache erneut aus.

Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.

HINWEIS: Um benutzerdefinierte Felder, deren Sprache von der Benutzersprache von Oracle CRM On Demand abweicht, in Oracle CRM On Demand Answers anzuzeigen, müssen diese Felder in die Sprache der Anwendung übersetzt werden. Wenn z.B. ein benutzerdefiniertes Feld in englischer Sprache erstellt wurde, kann ein deutschsprachiger Benutzer dieses Feld erst in Oracle CRM On Demand Answers anzeigen, wenn es in die deutsche Sprache übersetzt wurde.

Durch Auswahl von "Zum Übersetzen markieren" werden in allen anderen Sprachen sowohl "Anzeigename" als auch der Fehlermeldungs-text für die Feldvalidierung überschrieben.

3 Wenn Sie eine Auswahlliste oder Mehrfachauswahlliste erstellt haben:

- a** Klicken Sie auf den Link "Auswahlliste bearbeiten" für das benutzerdefinierte Feld.
- b** Geben Sie im Feld "Auswahllistenwert" jeden Wert in eine separate Zeile ein.
- c** Speichern Sie den Datensatz.

HINWEIS: Jetzt müssen Sie neu erstellte benutzerdefinierte Felder in den Formularen anzeigen ("Bearbeiten", "Details" und "Erstellen"). Sie werden *nicht* standardmäßig angezeigt. Um ein benutzerdefiniertes Feld anzuzeigen, erstellen Sie nach Bedarf neue Seitenlayouts und stellen sicher, dass diese Seitenlayouts jeder Rolle zugewiesen werden, die die Anzeige des Felds erfordert.

Einstellung "Kopieren ist aktiviert" verwalten

Die meisten Datensatztypen in Oracle CRM On Demand besitzen eine Kopierfunktion, d.h. Benutzer können den aktuell verwendeten Datensatz kopieren.

HINWEIS: Wenn Sie die Schaltfläche "Datensatz kopieren" verwenden, werden nur der Basisdatensatz, nicht jedoch die zugehörigen untergeordneten Datensätze kopiert.

Bei Verwendung der Kopierfunktion gelten folgende Einschränkungen:

- Web-Links, Systemfelder, Adressfelder, berechnete Felder und Verweisfelder können nicht kopiert werden. Für diese Elemente ist das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert" nicht verfügbar.
- Schreibgeschützte Felder können nicht kopiert werden. Der Schreibschutz für diese Felder wurde beim Einrichten der Felder oder im Feldlayout festgelegt.
- Felder, die für das Formularlayout eines Benutzers nicht verfügbar sind, können nicht kopiert werden.

In diesem Thema wird beschrieben, wie Sie festlegen können, welche Felder Sie mit der Schaltfläche "Kopieren" auf den Datensatzdetailseiten in Oracle CRM On Demand kopieren können.

So legen Sie fest, welche Felder mit der Schaltfläche "Kopieren" kopiert werden können

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Datensatztyp, für den Sie die Kopierfunktion aktivieren möchten.
- 4 Klicken Sie im Bereich "Feldverwaltung" auf den Einrichtungslink für das Feld des Datensatztyps.
Eine Liste der Felder für das angegebene Feld des Datensatztyps wird angezeigt.
- 5 Suchen Sie das Feld, das Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf den Link "Bearbeiten".
HINWEIS: Wenn Sie Zuordnungen kopieren möchten, müssen Sie die Zuordnungsauswahlliste und nicht die Zuordnungs-ID wählen. Alle zu dieser Zuordnung gehörenden Felder werden automatisch kopiert, wenn die Zuordnungsauswahlliste auf "Kopieren ist aktiviert" gesetzt ist.
- 6 Wählen Sie das Kontrollkästchen "Kopieren ist aktiviert".
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

Diese Änderungen wirken sich erst bei der nächsten Benutzeranmeldung bei Oracle CRM On Demand aus.

Einrichten von Integrations-Tags für benutzerdefinierte Felder

Integrations-Tags für benutzerdefinierte Felder sind sprachenunabhängige symbolische Kennungen, die jedem benutzerdefinierten Feld zugewiesen werden. Diese Tags werden von Webservices (beim Erstellen von WSDL-Dateien) und benutzerdefinierten Weblink-Feldparametern verwendet. Anhand dieser Tags kann ein Administrator einen sinnvollen Integrationsnamen für jedes benutzerdefinierte Feld festlegen. Dieser Name wird von Integrationskomponenten verwendet, sodass die Bezeichnungen geändert werden können, ohne dass sich dies auf vorhandene Integrationen auswirkt. Integrations-Tags sind für den Endbenutzer nicht sichtbar.

Expression Builder verwendet Integrations-Tags. Sie werden auch beim Erstellen von Workflow-Regeln und Feldern verwendet. Weitere Informationen zu Workflow-Regeln finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378). Weitere Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von Feldern finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175).

ACHTUNG: Ändern Sie keine Integrations-Tags, nachdem Sie sie eingerichtet haben. Andernfalls laufen Sie Gefahr, die Technologien zu verlieren, auf die diese Integrations-Tags verweisen.

So legen Sie das Integrations-Tag für ein benutzerdefiniertes Feld fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder *Datensatztyp*" auf "Felder umbenennen".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Felder umbenennen" auf die Schaltfläche "Erweitert".
- 7 Aktualisieren Sie das Integrations-Tag.

TIPP: Verwenden Sie für das Integrations-Tag einen kurzen beschreibenden Namen, anhand dessen dieses benutzerdefinierte Feld leicht identifiziert werden kann. Webservices, Weblinks und andere Integrationstechnologien (WSDL-Dateien für Webservices und URL-Parameter für Weblinks) verweisen auf dieses Tag.

Einrichten von Web-Links

Ein *Web-Link* ist ein benutzerdefiniertes Feld, mit dem Sie einen Hyperlink auf eine externe Website oder eine webbasierte Anwendung in einem Oracle CRM On Demand-Datensatz platzieren. Sie können ein benutzerdefiniertes Web-Link-Feld verwenden, um Benutzern den einfachen Zugriff auf eine andere Webseite zu ermöglichen; dies kann auch eine Oracle CRM On Demand-Seite sein. Sie können benutzerdefinierte Web-Link-Felder für alle Datensatztypen erstellen. Beispiel: Sie können ein Web-Link-Feld für den Firmendatensatztyp definieren, das die Firmendetails mit Werten aus einer anderen Anwendung aktualisiert. Wie auch bei anderen benutzerdefinierten Feldern müssen Sie Web-Link-Felder dem Layout Ihrer Datensatzseite hinzufügen, damit sie für andere Benutzer angezeigt werden.

Sie können einen Web-Link so konfigurieren, dass er einfach eine andere Website öffnet. Sie können den Web-Link aber auch so konfigurieren, dass er bestimmte Informationen aus dem Oracle CRM On

Demand-Datensatz als Parameter im URL weiterleitet. So könnten Sie z.B. ein Web-Link-Feld erstellen, das Adressinformationen von einem Firmendatensatz an eine Website übergibt, die einen Stadtplanausschnitt für die jeweilige Adresse bereitstellt. Wenn der Benutzer dann auf den Web-Link im Firmendatensatz klickt, wird ein Plan für den Firmenstandort geöffnet.

Sie können Web-Links so definieren, dass sie nur unter bestimmten Umständen angezeigt werden. Beispiel: Sie können die Bedingungen definieren, die erfüllt werden müssen, bevor ein Web-Link angezeigt wird. Sie können Web-Links auch so definieren, dass sie nur auf den Detailseiten angezeigt werden, und so verhindern, dass Benutzer sie von Bearbeitungsseiten aus verwenden.

HINWEIS: Die Inhalte der Web-Link-Felder können nicht in die neuen Datensätze übertragen werden, wenn ein Lead konvertiert wird.

Hinweis zu Beginn. Zur Konfiguration von Web-Link-Feldern müssen Sie mit der Syntax des Ziel-URLs vertraut sein.

So richten Sie einen Web-Link ein

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4** Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5** Wenn das Web-Link-Feld noch nicht vorhanden ist, müssen Sie, wie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175) beschrieben, ein benutzerdefiniertes Web-Link-Feld erstellen.
- 6** Klicken Sie auf der Seite "Felder" auf den Link "Web-Link bearbeiten" für das benutzerdefinierte Feld.
- 7** Geben Sie auf der Seite "URL bearbeiten" die Fenstereigenschaften ein.
 - a** Zum Einstellen des Anzeigetexts geben Sie die Bezeichnung (Anzeigename) für den Hyperlink ein, der dem Benutzer im Layout angezeigt wird.

Beispiele: Klicken Sie hier, um den Aktienkurs-Ticker (unterstrichen) aufzurufen.

Sie können im Feld "Anzeigetext" ebenso kontextabhängige Parameter einbeziehen, indem Sie den Cursor im Feld "Anzeigetext" platzieren und anschließend die Liste für Benutzer- oder (Datensatztyp)-Felder wählen. Dabei wird ein Feldparameter in das Feld "Anzeigetext" (mit der Bezeichnung %%%fieldname%%%) eingefügt, der durch den auf dem aktuellen Datensatz basierenden Feldwert ersetzt wird.

HINWEIS: Wenn Ihr Anzeigetext zu lang ist und nicht ins Layout passt, wird er verkettet. Außerdem werden die Informationen für alle Variablen während der Laufzeit hinzugefügt.
 - b** Wählen Sie, wie Oracle CRM On Demand sich verhalten soll, wenn ein Benutzer auf den Hyperlink klickt:
 - **Im aktuellen Fenster öffnen.** Öffnet die verknüpfte Seite im aktuellen Fenster, wobei die aktuelle Oracle CRM On Demand-Sitzung ersetzt wird.

- **Mit benutzerdefinierter Internet-Registerkarte öffnen.** Öffnet die verknüpfte Seite in einer benutzerdefinierten Webregisterkarte. Wählen Sie die gewünschte Webregisterkarte aus der Liste der Ziel-Webregister aus.
- **In neuem Fenster öffnen.** Öffnet die verknüpfte Seite in einem neuen Fenster, wobei das aktuelle Oracle CRM On Demand-Fenster nicht verändert wird. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktualisierung Übergeordnetes Fenster", wenn das übergeordnete Fenster aktualisiert werden soll, nachdem der Benutzer das neue Fenster geschlossen hat.
- c Wählen Sie "Detailseite", "Bearbeitungsseite" oder "Beide" als Anzeigooption, je nachdem, ob der Web-Link nur auf Detailseiten, nur auf Bearbeitungsseiten oder sowohl auf Detail- als auch auf Bearbeitungsseiten angezeigt werden soll.

8 Geben Sie die Link-Eigenschaften ein:

- a Geben Sie für "Zustand Aktiver Link" einen Ausdruck für eine Bedingung ein, die bestimmt, ob der Web-Link auf den Detail- oder den Bearbeitungsseiten aktiv ist. Wenn Sie auf das fx-Symbol neben dem Feld "Zustand Aktiver Link" klicken, wird das Fenster "Expression Builder" angezeigt. Hier können Sie einen Ausdruck eingeben. Weitere Informationen über die für Ausdrücke zulässige Syntax finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 1675).

Beispiel: Wenn Sie einen Ausdruck wie [Umsatz] > 10000 eingeben, dann ist der Web-Link nur aktiv, wenn die Bedingung (Wert für Umsatz über 10.000) erfüllt wird.

Wenn Sie keinen Ausdruck eingeben, ist der Web-Link immer aktiv. Wenn Sie einen Ausdruck eingeben und die Bedingung nicht erfüllt wird, dann wird der Web-Link zwar angezeigt, ist aber nicht aktiv.

- b Geben Sie für "Link-Zustand anzeigen" einen Ausdruck ein, der bestimmt, ob der Web-Link auf den Detail- und Bearbeitungsseiten angezeigt wird.

Beispiel: Wenn Sie einen Ausdruck wie [Umsatz] > 10000 eingeben, dann ist der Web-Link nur aktiv, wenn die Bedingung (Wert für Umsatz über 10.000) erfüllt wird.

Wenn Sie keinen Ausdruck eingeben, dann wird der Link immer angezeigt.

Das Folgende gilt für Ausdrücke in den Feldern "Link-Zustand anzeigen" und "Zustand aktiver Link".

- **Neue Seite.** Die sichtbaren und aktiven Ausdrücke werden für neue Seiten nicht bewertet. Sie sind standardmäßig auf TRUE gesetzt. Der Link kann nur deaktiviert werden, indem der Ausdruck ausdrücklich auf FALSE gesetzt wird.
- **Seite bearbeiten.** Die sichtbaren und aktiven Ausdrücke sind standardmäßig auf TRUE gesetzt. Sie können aber den Expression Builder verwenden, um neue Ausdrücke hinzuzufügen.
- c Geben Sie für "URL" die URL ein, die aufgerufen wird, wenn der Benutzer auf den Hyperlink klickt (zum Beispiel www.oracle.com).

HINWEIS: Sie können an dieser Stelle auch kontextabhängige Parameter einbeziehen, indem Sie den Cursor im Feld "URL" platzieren und anschließend die Liste für Benutzer- oder (Datensatztyp-)Felder wählen. Dabei wird ein Feldparameter in den URL (mit der Bezeichnung %%%fieldname%%%) eingefügt, der durch den auf dem aktuellen Datensatz basierenden Feldwert ersetzt wird, wenn der Benutzer auf diesen Wert klickt.

Wenn Sie keinen URL angeben, wird der Benutzer beim Klicken auf den Link zu einer ungültigen URL geleitet.

HINWEIS: Bei jedem Browser besteht eine Maximallänge für URLs. Wenn Sie einen URL angeben, der diese Länge überschreitet, kann dies zu einem unerwarteten Verhalten des Browsers führen, wenn auf den Web-Link geklickt wird.

- 9 Für Benutzerfeldern wählen Sie eine Option aus der Liste "Benutzerfelder" aus, um dem URL- oder Anzeigetext-Feld an der Stelle, an der sich der Cursor befindet, Benutzerparameterfelder hinzuzufügen.

Wenn Sie beispielsweise eine Benutzer-ID aus der Liste wählen, wird `%%%User id%%%` je nachdem, an welcher Stelle Sie den Cursor platziert haben, entweder in den URL oder in den Anzeigetext eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers ersetzt.

- 10 Für *Datensatztyp*-Feldern platzieren Sie den Cursor im entsprechenden URL oder Anzeigetextfeld, dem Sie einen Parameter hinzufügen möchten, und wählen anschließend das einzubeziehende Feld aus der Liste aus.

Wenn Sie beispielsweise das Feld "Zeilen-ID" wählen, wird `%%%Row id%%%` je nachdem, an welcher Stelle Sie den Cursor platziert haben, entweder in den URL oder in den Anzeigetext eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.

HINWEIS: Ein Platzhalter für den Namen des Datensatztyps wird durch das kursiv geschriebene Wort *Datensatztyp* angezeigt. Beispiel: *Datensatztyp* bezieht sich auf den Datensatztyp, bei dem ein benutzerdefiniertes Web-Link-Feld hinzugefügt wird. Wenn Sie beispielsweise einen Web-Link für einen Personendatensatz bearbeiten, dann wird dieses Feld in der Liste der Personenfelder angezeigt.

- 11 Klicken Sie auf "Speichern".

- 12 Fügen Sie das Web-Link-Feld dem Layout für die Seite *Datensatztyp* hinzu, wie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191) beschrieben.

Info über Verwendung von Weblinks zum Erstellen neuer Integrationsszenarios

Das Hinzufügen zusätzlicher Weblink-Felder zu Oracle CRM On Demand schafft zahlreiche neue Integrationsmöglichkeiten. Sie können beispielsweise eine auf der Benutzerschnittstelle basierende Integration für vor Ort vorhandene und externe Systeme erstellen, die es Benutzern ermöglicht, direkt zu Oracle CRM On Demand-Inhalten zu navigieren.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele:

- Erstellen Sie auf Basis des Firmentickersymbols einen Link zu einer Finanz-Website, auf der die Kursgrafik einer Firma angezeigt wird.
- Erstellen Sie einen Link zu einem internen System, das Webservices verwendet, und erstellen Sie eine Datenübersicht aus den Daten mehrerer unternehmenseigener und gehosteter Lösungen, die für die aktuelle Firma relevant sind.

Eine schrittweise Anleitung zum Erstellen von Weblinks finden Sie unter [Einrichten von Weblinks](#) (siehe "[Einrichten von Web-Links](#)" auf Seite 1180).

Umbenennen von Feldern

Sie können Feldnamen umbenennen, um eine Ihren Benutzern vertraute Terminologie verwenden zu können. Sie können die Feldbezeichnung "Firmenname" beispielsweise in "Name des Unternehmens" ändern.

HINWEIS: Es kann 30 - 60 Minuten dauern, bis die Anzeigenamen neuer Felder in Berichten und Analysen aufgeführt werden.

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" enthalten.

So benennen Sie ein Feld um

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den erforderlichen Link "Felddefinition".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder *Datensatztyp*" auf "Felder umbenennen".
- 6 Bearbeiten Sie den Namen für dieses Feld in der Spalte "Anzeigename".
- 7 (Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

HINWEIS: Wenn dieser aktualisierte Name in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren". In anderen Sprachen (oder bei Auswahl einer anderen Sprache aus der Dropdown-Liste "Übersetzung" auf dieser Seite) wird der aktualisierte Name als blauer Text und in Klammern angezeigt, bis Sie die übersetzten Versionen manuell eingeben. Dies erleichtert Ihnen die Verfolgung der Begriffe, die übersetzt werden müssen. Wenn Sie die Option "Zum Übersetzen markieren" nicht wählen, haben die hier von Ihnen vorgenommenen Änderungen keine Auswirkungen auf die vorherigen Anzeigenamen.

Das Aktivieren des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren" bewirkt auch, dass die Feldbewertungsfehlermeldung (von der Seite "Feld bearbeiten") zum Übersetzen markiert wird, wenn die Fehlermeldung vorhanden ist. Das Feld "Feldbewertungsfehlermeldung" ist nur für Benutzer sichtbar, deren Rolle die Berechtigung "Erweiterte Feldverwaltung" umfasst.

- 8 So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Namens manuell ein:
 - a Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache aus, deren Übersetzung Sie eingeben möchten.
 - b Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
 - c Klicken Sie ggf. auf den Link, um zur gerade aktualisierten Seite "Felder" zurückzukehren, und wählen Sie die Sprache erneut aus.

Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.

- 9 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwenden von indizierten benutzerdefinierten Feldern

Zum Verbessern der Leistung von Oracle CRM On Demand können Sie benutzerdefinierte Felder verwenden, die für bestimmte Datensatztypen optimiert wurden. Diese optimierten Felder, die als *indizierte benutzerdefinierte Felder* bezeichnet werden, sind besondere Felder, mit denen die Antwortzeiten während eines Suchlaufs oder beim Sortieren einer bestimmten Liste verbessert werden. Indizierte benutzerdefinierte Felder sind in der Oracle CRM On Demand-Datenbank vordefiniert. Sie können die Bezeichnungen der indizierten benutzerdefinierten Felder, nicht aber die Integrations-Tags ändern.

HINWEIS: Sie können Ihre Daten aus einem benutzerdefinierten Feld in ein indiziertes benutzerdefiniertes Feld migrieren, um die Leistung von Listen für Benutzer zu verbessern. Zum Migrieren der vorhandenen Daten in die verfügbaren Datensatztypen verwenden Sie die Import- und Exportfunktion von Oracle CRM On Demand oder Web-Services. Weitere Informationen zum Exportieren und Importieren von Daten finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447). Weitere Informationen zu Web-Services finden Sie unter [Web-Services-Integration](#) (auf Seite 1642).

Indizierte benutzerdefinierte Felder werden standardmäßig mit dem Präfix *Indiziert* versehen. Die folgenden Datensatztypen unterstützen keine indizierten benutzerdefinierten Felder:

- Beurteilung
- Buch
- Benutzer

Die folgende Tabelle listet die Datensatztypen auf, die indizierte benutzerdefinierte Felder unterstützen:

Datensatztypen, die benutzerdefinierte Felder unterstützen	
Aktivität	Produkt
Haushalt	Partnerprogramm
Geldmittelanforderung	Fonds
Benutzer	Fahrzeugservicehistorie
Person für Fahrzeug	Fahrzeugvertriebshistorie
Fahrzeug	Benutzerdefinierte Objekte 1 - 3
Kampagnenadressat	Fahrzeug
Händler	Produktkategorie
Anlage	Notiz
Benutzer Termin	Person Termin
Benutzer nach Aufgabe	Person für Aufgabe
Termin, Aufgabe und Anruf	Lösung

Datensatztypen, die benutzerdefinierte Felder unterstützen	
Serviceanfrage	Lead
Kampagne	MedEd-Veranstaltung
Rolle Verkaufsprojektperson	Verkaufsprojekt - Produktumsatz
Verkaufsprojekt	Produkt
Benutzerdefinierte Objekte 1 - 3	Personenteam
Person	Kampagne
Abgegebene Werbeartikel pro Besuch	Produktbesprechungen nach Besuch
Firmenteam	Firma
Besuchs- und Öffnungszeiten - Kontakt	

Jeder Datensatztyp in der Tabelle weist die folgenden indizierten benutzerdefinierten Felder auf:

- Indiziertes Kontrollkästchen
- Indizierte Währung
- Indiziertes Datum
- Indizierte Anzahl
- Indizierte Auswahlliste 1
- Indizierte Auswahlliste 2
- Indizierte Auswahlliste 3
- Indizierte Auswahlliste 4
- Indizierte Auswahlliste 5
- Indizierte Auswahlliste 6
- Indizierter Langtext
- Indizierter Kurztext 1
- Indizierter Kurztext 2

Alle anderen Datensatztypen in Oracle CRM On Demand verfügen über die folgenden indizierten benutzerdefinierten Felder:

- Indizierte Anzahl
- Indiziertes Datum
- Indiziertes Kontrollkästchen
- Indizierte Währung

- Indizierte Auswahlliste 1
- Indizierte Auswahlliste 2
- Indizierte Auswahlliste 3
- Indizierte Auswahlliste 4
- Indizierte Auswahlliste 5

Ausnahmen: Für alle benutzerdefinierten Objekte verwenden bestimmte Felder Namenskonventionen, die sich von den in den vorherigen Tabellen aufgeführten Namenskonventionen unterscheiden:

- Indizierte Auswahlliste 6 = Typ
- Indizierter Kurztext 1 = Schnellsuche 1
- Indizierter Kurztext 2 = Schnellsuche 2
- Indizierter Langtext = Name

So verwenden Sie indizierte benutzerdefinierte Felder

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Feld *Datensatztyp*" auf "Felder umbenennen", und benennen Sie die mit einem Index versehenen benutzerdefinierten Felder so um, dass sie für Ihr Unternehmen geeignet sind. Siehe [Umbenennen von Feldern](#) (auf Seite 1184).

Zurücksetzen von Einstellungen auf Standardwerte

Sie können alle umbenannten Felder auf ihre ursprünglichen Namen zurücksetzen. (Die Standardoption hat keine Auswirkungen auf benutzerdefinierte Felder oder Auswahllistenwerte, die Sie hinzugefügt haben - sie werden nicht auf Ihre Standardwerte zurückgesetzt.)

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" enthalten.

So setzen Sie Einstellungen auf ihre Standardwerte zurück

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.

- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den erforderlichen Link "Felddefinition".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder *Datensatztyp*" auf die Schaltfläche "Felder umbenennen".
- 6 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Standardwert".

Ändern von Auswahllistenwerten

Manche Felder bieten Benutzern eine Dropdown-Liste mit vordefinierten Werten, aus denen sie wählen müssen. Diese Liste von Werten wird *Auswahlliste* genannt. Die Werte in der Auswahlliste für Serviceanfragen im Feld "Bereich" könnten z.B. "Produkt", "Installation", "Instandhaltung" und "Schulung" sein.

Sie können Werte in den Auswahllisten für Felder hinzufügen, bearbeiten und neu ordnen. Auswahllisten müssen mindestens einen Wert enthalten. Die maximale Anzahl an Werten in einer Auswahlliste (aktiv oder deaktiviert) ist 1000.

Das System lässt keine Änderungen von Auswahllistenwerten zu, die für Prognosen und die Berichtsmetrik verwendet werden. Andere Auswahllistenwerte, die als Grundlage für die in anderen Bereichen der Anwendung angezeigten Standardlisten verwendet werden, können jedoch geändert werden. Bei diesen Standardlisten werden die Datensätze, die den jeweiligen Kriterien entsprechen, beibehalten, unabhängig von den umbenannten Auswahllistenwerten. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Felder, Auswahllisten und Metrik](#) (auf Seite 1242).

Nach dem Erstellen einer neuen Auswahlliste steht in der Liste automatisch ein Anfangswert mit der Bezeichnung *<Keine Werte>* zur Verfügung. Mit diesem Wert wird angegeben, dass in der Auswahlliste noch keine Werte vorhanden sind, falls das Feld einem Seitenlayout hinzugefügt wird, bevor echte Werte in die Liste aufgenommen werden. Die Standardoption *<Keine Werte>* wird ausgeblendet, sobald ein benutzerdefinierter Wert zu einer Auswahlliste hinzugefügt wird.

VORSICHT: Verwenden Sie den Standardwert *<Keine Werte>* nicht als Teil einer neuen Auswahlliste oder überlappenden Auswahlliste. Andernfalls können Fehler in Oracle CRM On Demand auftreten. Wenn weiterhin eine Option *<Keine Werte>* in der Auswahlliste verfügbar sein soll, müssen Sie diese Option als benutzerdefinierten Wert hinzufügen.

Es empfiehlt sich, die vorhandenen Auswahllistenwerte weder umzubenennen noch wiederzuverwenden. Deaktivieren Sie stattdessen den alten Auswahllistenwert, erstellen einen neuen Wert und führen einen Import oder eine Massenaktualisierung (oder alternativ Web-Services) aus, um alle Datensatzwerte in neue Auswahllistenwerte zu ändern. Wenn Sie einen Wert in einer Auswahlliste ändern, müssen Sie sicherstellen, dass der Wert für jeden einzelnen Datensatz aktualisiert und geändert wird, da Oracle CRM On Demand keine automatische Implementierung durchführt.

HINWEIS: In Oracle CRM On Demand (der Standardanwendung) wird die Priorität von Aufgaben in Aufgabenlisten durch Pfeile gekennzeichnet. Ein nach oben weisender Pfeil steht für "1-Hohe Priorität", kein Pfeil für "2-Mittlere Priorität" und ein nach unten weisender Pfeil für "3-Niedrige Priorität".

Wenn Sie die Werte der Standardauswahlliste für das Feld "Priorität" des Aktivitätsdatensatzes ändern, wird unter Umständen kein Pfeil im Feld "Priorität" der Aufgabenliste angezeigt.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Schritte durchzuführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügen.

So ändern Sie Auswahllisten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den erforderlichen Link "Felddefinition".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder *Datensatztyp*" für die Felder, deren Werte Sie anpassen möchten, auf den Link "Auswahlliste bearbeiten".

HINWEIS: Aufgrund von speziellem Code wird das Anpassen der Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition-Auswahllisten für Beispieltransaktionstypen, Firmenbesuchstypen und Personenbesuchstypen nicht unterstützt.

- 6 Führen Sie im Fenster "Auswahlliste bearbeiten" folgende Schritte durch:
 - Wenn Sie einen vorhandenen Wert ändern möchten, geben Sie den neuen Wert in das Feld "Auswahllistenwerte" ein, oder deaktivieren Sie den alten Wert, und erstellen Sie einen neuen Wert.

HINWEIS: Wenn dieser aktualisierte Name in den Auswahllisten für andere aktivierte Sprachen enthalten sein soll, wählen Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

In den anderen Sprachen wird dieser aktualisierte Name als blauer Text in Klammern angezeigt, bis die übersetzten Versionen manuell eingegeben werden. Damit können Sie leichter verfolgen, welche Begriffe übersetzt werden müssen.

Wenn Sie "Zum Übersetzen markieren" nicht wählen, sind die anderen Auswahllistenwerte von den hier vorgenommenen Änderungen nicht betroffen.

- Um einen neuen Wert hinzuzufügen, geben Sie die Informationen in der Zeile ein, die unten in der Liste angezeigt wird.

Wenn Sie weitere neue Werte hinzufügen möchten, klicken Sie auf "Speichern & Neu".

Neue von Ihnen hinzugefügte Auswahllistenwerte werden in den anderen aktivierten Sprachen als blauer Text in Klammern angezeigt (unabhängig von der Einstellung des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren").

- Zum Löschen eines Werts aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Deaktiviert". Wenn Sie deaktivierte Werte ein- bzw. ausblenden möchten, klicken Sie auf "Deaktivierte ausblenden" oder "Deaktivierte einblenden".

VORSICHT: Wenn Sie Werte deaktivieren, blenden Sie auch die übersetzten Versionen in anderen Sprachen aus.

- Zum Festlegen der Reihenfolge, in der die Werte in der Liste angezeigt werden sollen, ändern Sie die Nummer in der Spalte "Reihenfolge".

TIPP: Oft ist zu empfehlen, Zahlen mit Zwischenräumen einzugeben, zum Beispiel 10, 20, 30 usw. Dadurch können Sie neue Werte einfacher in die Auswahlliste einfügen, ohne die gesamte Liste neu anzuordnen.

- Um die Auswahllistenwerte in alphabetischer Reihenfolge ordnen zu können, klicken Sie auf die Schaltfläche "Speichern und Alphabetisch ordnen".

- 7 Klicken Sie im Fenster "Auswahlliste bearbeiten" auf "Speichern und Schließen".

- 8 So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Auswahllistenwerts manuell ein:
 - a Wählen Sie die Sprache auf der Seite "Felder" in der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" aus.
 - b Klicken Sie auf den entsprechenden Link "Auswahlliste bearbeiten".
 - c Geben Sie die übersetzte Entsprechung ein, und klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Damit Sie die Auswahllistenwerte einfacher identifizieren können, zeigt die Anwendung die interne ID und den sprachspezifischen Standardwert an. Wenn Sie den falschen Auswahllistenwert bearbeiten, verliert die Auswahlliste für die verschiedenen Sprachen ihre Übereinstimmung.

Zugehörige Elementlayouts anpassen

Sie können Seitenlayouts anpassen, um das Aussehen und Verhalten von Oracle CRM On Demand zu optimieren. Die Layout-Funktion für zugehörige Elemente erlaubt es Ihnen, für die meisten Datensatztypen außer Teams ein benutzerdefiniertes Layout zugehöriger Listen einzurichten, um die angegebenen Felder anzuzeigen. Sie können Felder aus zugehörigen Listen und einigen übergeordneten Feldern auswählen. Sie können wählen, welche Felder Sie anzeigen lassen möchten und die Reihenfolge der Felder angeben, die den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen. Sie können jedoch nicht die Anzahl der angezeigten Zeilen auswählen und nicht die Sortierfeld angeben.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie zugehörige Element-Layouts angepasst werden können.

So passen Sie zugehörige Element-Layouts an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den gewünschten Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayoutverwaltung" auf den gewünschten Link "Zugehöriges Informations-Layout" für den von Ihnen gewählten Typ.

Die Seite "Zugehöriger Informationsbereich" wird angezeigt.
- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Zugehörige Informationen einrichten" den zugehörigen Informationstyp aus, den Sie anpassen möchten.

Die Seite "Zugehöriges Informations-Layout" für den gewählten zugehörigen Informationstyp wird angezeigt.

HINWEIS: Die Elemente im Abschnitt "Zugehörige Informationen einrichten" variieren je nach ausgewähltem Datensatztyp.
- 6 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf "Bearbeiten", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
- Klicken Sie auf "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
- Klicken Sie auf "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu kopieren.

Der Assistent für zugehöriges Informations-Layout wird angezeigt und führt Sie durch das Verfahren.

- 7 Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und eine Beschreibung (optional) ein, und klicken Sie dann auf "Weiter".
- 8 Wählen Sie in Schritt 2 Felder aus der Liste der verfügbaren Felder, und klicken Sie dann auf den Nach-oben- bzw. den Nach-unten-Pfeil neben der Liste "Gewählte Felder", um die Felder in die gewünschte Reihenfolge zu bringen.
- 9 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Anpassen von statischen Seitenlayouts

Das richtige Aussehen und Verhalten einer Anwendung spielt eine wichtige Rolle bei der Annahme durch den Benutzer, und eine Möglichkeit, das richtige Aussehen und Verhalten zu erreichen, liegt in der Anpassung von Seitenlayouts. Als Teil des Anpassungsvorgangs können Sie folgende Schritte durchführen:

- Fügen Sie den Formularen "Bearbeiten", "Details" und "Erstellen" benutzerdefinierte Felder hinzu.
- Legen Sie die für die Formulare "Bearbeiten" und "Erstellen" erforderlichen Felder fest.
- Fügen Sie den Detailseiten Abschnitte hinzu oder blenden Sie Abschnitte aus.

Sie können Abschnitte für Ihre Mitarbeiter ausblenden oder sie verfügbar machen, jedoch zunächst ausblenden.

Es gibt zwei Methoden zur Anpassung von Seitenlayouts. Sie können statische Seitenlayouts definieren, indem Sie bestimmte Felder nach Rolle definieren, oder dynamische Seitenlayouts, die sich je nach Art des erstellten Datensatzes ändern. Dynamische Seitenlayouts können auch nach Rolle zugewiesen werden.

HINWEIS: Sie können Seitenlayouts für E-Mails, Sprachnachrichten und Anrufe in Oracle Contact On Demand erstellen. Dynamische Layouts werden in Oracle Contact On Demand nicht unterstützt.

Sie können für jeden Datensatztyp neue Layouts erstellen und einer Benutzerrolle dann ein Seitenlayout für jeden Datensatztyp zuweisen. Wenn sich ein Benutzer mit dieser Rolle anmeldet, werden ihm die für die einzelnen Datensatztypen spezifischen benutzerdefinierten Layouts angezeigt. Sie können beispielsweise zwei Seitenlayouts für Verkaufsprojekte erstellen: ein vereinfachtes Layout für Vertriebsmitarbeiter, das lediglich die wichtigsten Felder anzeigt, und ein anderes Layout für Außendienstmitarbeiter, das eine Vielzahl weiterer Felder anzeigt. Diese unterschiedlichen Layouts können Sie unterschiedlichen Rollen zuweisen. Benutzern, denen nicht die Rolle des Vertriebs- oder Außendienstmitarbeiters zugewiesen wurde, wird das Standardlayout für die Seite "Verkaufsprojekte" angezeigt. Außerdem können Sie beispielsweise zwei Seitenlayouts für Personen erstellen, so dass das Feld "Firma" erforderlich ist, wenn ein Vertriebsmitarbeiter neue Personen hinzufügt, nicht jedoch, wenn Servicemanager neue Personen hinzufügen.

Wenn Sie kein benutzerdefiniertes Seitenlayout für einen Datensatz für eine gegebene Rolle zuweisen, wird die Standardseite für diesen Datensatz verwendet.

Beim Anpassen eines Seitenlayouts können Sie Folgendes festlegen:

- Welche Felder auf der Seite angezeigt werden

Anzuzeigende benutzerdefinierte Felder müssen den Seitenlayouts hinzugefügt werden. Daraufhin werden Benutzern mit Rollen, denen das benutzerdefinierte Seitenlayout zugewiesen ist, die Felder auf der Seite "Bearbeiten", der Seite "Details" und im Formular "Erstellen" (in der Aktionsleiste links) angezeigt.

- Wo die Felder auf der Seite angezeigt werden
- Welche Felder erforderlich sind
- Welche Felder schreibgeschützt sind
- Welche verknüpften Datensätze auf der Seite "Details" im Abschnitt "Zugehörige Informationen" angezeigt werden.

So kann es beispielsweise sein, dass Sie miteinander verknüpfte Personen auf der Seite "Firmendetail" anzeigen möchten.

- Wie viele Seitenabschnitte angezeigt werden und mit welchen Überschriften.

Standardlayouts können kopiert, aber nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Benutzerdefinierte Layouts können Sie löschen, sofern diese nicht bereits einer Rolle oder einem dynamischen Layout zugewiesen sind.

Überlegungen für Felder in Seitenlayouts

Wenn Sie Seitenlayouts entwerfen, sollten Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- Einige Datensatzfelder sind wichtig für Bericht- und Prognoseberechnungen. Um den einheitlichen Gebrauch dieser Felder durchzusetzen, sind sie mit einem Flag als erforderlich gekennzeichnet. Das Erforderlich-Flag an diesen Feldern können Sie nicht ändern, wenn Sie ein Seitenlayout anpassen. Ebenso wenig können Sie es aus einem Seitenlayout entfernen.
- Das Entfernen von Feldern aus einem Seitenlayout kann wichtige Auswirkungen auf die Verwendung der Datensätze haben. Wenn Sie z.B. die Felder "Status" und "Veröffentlichen" in Lösungsdatensätzen entfernen, können Mitarbeiter mit diesem Seitenlayout keine Lösungen genehmigen oder sie anderen zur Verfügung stellen.
- Mit Seitenlayouts und Rollenberechtigungen können Sie die Felder einschränken, nach denen Benutzer suchen können, die Benutzer in Listen anzeigen oder exportieren können. Wenn ein Benutzer eine Liste mit Datensätzen erstellt oder näher definiert oder mit der erweiterten Suche nach Datensätzen sucht, wird mit den der Benutzerrolle zugewiesenen Berechtigungen und Seitenlayouts folgendermaßen festgelegt, welche Felder der Benutzer suchen und anzeigen kann:
 - Wenn in der Benutzerrolle die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" enthalten ist, kann der Benutzer alle Felder durchsuchen und alle Felder in den zurückgegebenen Datensätzen anzeigen.

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.
 - Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die Benutzerrolle nicht aktiviert ist, kann der Benutzer nur die Felder suchen und anzeigen, die in dem Detailseitenlayout angezeigt werden, das der Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.

HINWEIS: Wenn dynamische Seitenlayouts erstellt und der Benutzerrolle zugewiesen werden, kann der Benutzer alle Felder suchen und anzeigen, die in den verschiedenen dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden, die der Benutzerrolle zugewiesen sind.

Wenn ein Benutzer eine Liste exportiert, wobei die Berechtigung "Liste - Angezeigte Felder exportieren" für die Benutzerrolle aktiviert ist, die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" hingegen nicht, kann der Benutzer die in der Liste angezeigten Felder, jedoch nicht alle Felder der Datensätze in der Liste exportieren.

- Adressen werden gruppiert, damit das Feld und die zugehörigen Bezeichnungen die Namenskonvention der einzelnen Länder widerspiegeln. Daher können für einige Datensatztypen keine einzelnen Adresszeilen aussortiert werden. Stattdessen müssen Sie das Feld wählen, das die Gruppe von Adresszeilen (als einzelne Adressoption) enthält. Diese Option ersetzt die einzelnen Felder, die Sie in vorherigen Versionen wählen konnten, wie Straße, Ort, PLZ. Bei Leads wird das Feld "Rechnungsadresse" in den Schritten Feldeinrichtung und Felddesign des Assistenten für Seitenlayout angezeigt. Das Feld "Rechnungsadresse" beinhaltet alle Felder der Rechnungsadresse.

Hinweis zu Beginn:

- Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

So erstellen Sie ein Seitenlayout

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout" auf den erforderlichen Link "Seitenlayout".
- 5 Führen Sie in der Liste "Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für ein vorhandenes Layout, um es zu ändern.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
 - Klicken Sie auf den Link "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu kopieren.

Der Assistent für das Seitenlayout wird angezeigt, um Sie durch den Prozess zu leiten.

HINWEIS: Die Anzahl der Schritte im Assistenten für das Seitenlayout kann je nach Seiten-Layout-Link, auf den Sie geklickt haben, unterschiedlich ausfallen.

- 6 Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und eine Beschreibung (optional) ein.
- 7 Wählen Sie in Schritt 2 (Feldeinrichtung) die Feldeigenschaften aus.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Erforderlich" für alle Felder, die Pflichtfelder sein sollen.

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Schreibgeschützt" für alle Felder, die schreibgeschützt sein sollen.

ACHTUNG: Achten Sie darauf, dass Sie kein erforderliches Feld aus einem Seitenlayout entfernen. Wenn Sie dies doch tun, kann niemand mit diesem Layout einen Datensatz dieses Typs erstellen oder bearbeiten.

8 In Schritt 3 "Feldlayout" können Sie folgende Aktionen durchführen:

- Verschieben von Feldern aus der Liste "Verfügbare Felder" des *Datensatztyps* in verschiedene Abschnitte des Bereichs "Seitenlayout definieren" des *Datensatztyps*.

Stellen Sie sicher, dass die benutzerdefinierten und branchenspezifischen Felder, die Sie den Formularen hinzufügen möchten, verschoben wurden.

- Informationen neu definieren.

HINWEIS: Diese Änderungen wirken sich auf alle Formulare für diesen Datensatztyp aus, wenn ein Benutzer mit einer entsprechenden Rolle diese Seiten anzeigt. Einige Felder beinhalten eine Gruppe von Feldern oder mehrzeilige Felder. Vermeiden Sie das Verschieben dieser Felder, da die Informationen selbst andere Felder im abschließenden Layout überlagern können. Aus diesem Grund lässt die Anwendung das Verschieben von Feldern mit mehrzeiligen Texten nicht zu, z.B. das Feld "Beschreibung".

Die Anwendung verwendet eine Adressvorlage, in der die jeweiligen landesspezifischen Felder bereitgestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Länder- und Adresszuordnung](#) (auf Seite 1451).

9 In Schritt 4 "Zugehörige Informationen" können Sie folgende Aktivitäten durchführen:

- Hinzufügen oder Entfernen von Abschnitten, die auf den Detailseiten angezeigt werden. Bei den Abschnitten handelt es sich um Bereiche, in denen Benutzer Datensätze mit dem aktuellen Datensatz verknüpfen können.

Wenn Mitarbeiter beispielsweise Produkte nicht mit Verkaufsprojekten verknüpfen sollen, muss sichergestellt werden, dass der Abschnitt "Produkte" nicht im Feld "Angezeigte Informationen" oder "Verfügbare Informationen" angezeigt wird.

HINWEIS: Benutzer können diese Standardeinstellungen mithilfe des Links "Layout bearbeiten" auf der Seite "Details" ändern. Nachdem Benutzer ihre persönlichen Layouts bearbeitet haben, werden ihnen neue Änderungen an den zugehörigen Informationen durch den Unternehmensadministrator erst angezeigt, wenn sie ihr Layout erneut bearbeiten.

- Ändern der Abschnittreihenfolge auf Detailseiten.

HINWEIS: Diese Änderungen wirken sich auf die Seiten "Details" für den betreffenden Datensatztyp aus, wenn ein Benutzer mit einer entsprechenden Rolle diese Seiten anzeigt.

10 Wählen Sie in Schritt 5 "Zugehöriges Informations-Layout" das entsprechende zugehörige Informations-Layout für jeden der Abschnitte "Zugehörige Informationen" auf der Seite aus.

HINWEIS: Für jeden Abschnitt "Zugehörige Informationen" gibt es ein Standard-Layout. Wenn Sie bereits benutzerdefinierte zugehörige Informations-Layouts erstellt haben, können Sie diese aus der Liste wählen. Weitere Informationen über das Erstellen von zugehörigen Informations-Layouts finden Sie unter [Anpassen von Layouts von zugeordneten Positionen](#) (siehe "Zugehörige Elementlayouts anpassen" auf Seite 1190).

11 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

- 12** Weisen Sie das Seitenlayout für diesen Datensatztyp nach Bedarf Benutzerrollen zu. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Umbenennen von Feldabschnitttiteln

Auf den Seiten "Bearbeiten" und "Details" sind die Felder in Abschnitte gruppiert. Um eine Terminologie verwenden zu können, mit der Ihre Benutzer vertraut sind, können Sie die Titel über den Feldgruppen auf den Seiten "Bearbeiten" und "Details" umbenennen. Auf der "Firmen-Homepage" können Sie beispielsweise "Hauptinformationen Firma" in "Firmenprofil" ändern.

Abschnitte in Standardlayouts können nicht geändert werden. Sie müssen ein neues Layout erstellen und die Abschnitte des benutzerdefinierten Layouts umbenennen.

Abschnitte ohne Felder werden auf der Seite "Details" nicht angezeigt.

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" enthalten.

So benennen Sie einen Abschnitt um

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4** Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout" auf den erforderlichen Link "Seitenlayout".
- 5** Klicken Sie auf der Seite "*Datensatztyp* - Seitenlayout" auf "Abschnitte bearbeiten".
- 6** Wählen Sie die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" aus.
- 7** Geben Sie unter "Anzeigename" den Namen ein, den Sie verwenden möchten.
- 8** (Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

HINWEIS: Wenn dieser aktualisierte Name in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren". In anderen Sprachen (oder bei Auswahl einer anderen Sprache aus der Dropdown-Liste "Übersetzung" auf dieser Seite) wird der aktualisierte Name als blauer Text und in Klammern angezeigt, bis Sie die übersetzten Versionen manuell eingeben. Dies erleichtert Ihnen die Verfolgung der Begriffe, die übersetzt werden müssen. Wenn Sie die Option "Zum Übersetzen markieren" nicht wählen, haben die hier von Ihnen vorgenommenen Änderungen keine Auswirkungen auf die vorherigen Anzeigenamen.

- 9** So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Namens manuell ein:
 - a** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache aus, deren Übersetzung Sie eingeben möchten.

- b** Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
- c** Klicken Sie ggf. auf den Link, um zur gerade aktualisierten Seite "Felder" zurückzukehren, und wählen Sie die Sprache erneut aus.

Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.

Erstellen von Web-Applets

Sie können externen Web-Inhalt einbetten, indem Sie ein benutzerdefiniertes Web-Applet erstellen, das auf einer Homepage oder Detailseite für einen Datensatz angezeigt wird.

Beim Erstellen eines Web-Applets müssen Sie es zu einem Seitenlayout für die Homepage oder Detailseite hinzufügen. Damit Benutzer dieses Seitenlayout angezeigt bekommen, muss es einer entsprechenden Benutzerrolle zugewiesen werden.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Benutzerdefinierte Web-Applets verwalten" beinhalten.

So erstellen Sie ein neues Web-Applet

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4** Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayoutverwaltung" auf den erforderlichen Link "Seitenlayout".
- 5** Führen Sie in der Liste "Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für ein vorhandenes Layout, um es zu ändern.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
 - Klicken Sie auf den Link "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu kopieren.

Der Assistent für das Seitenlayout wird angezeigt, um Sie durch den Prozess zu leiten.

HINWEIS: Die Anzahl der Schritte im Assistenten für das Seitenlayout kann je nach Seitenlayoutlink, auf den Sie geklickt haben, variieren.

- 6** Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayoutverwaltung" auf den Web-Applet-Link für den Datensatztyp .
- 7** Klicken Sie in der "*Datensatztyp*-Applet-Liste" auf "Neu".
- 8** Füllen Sie die folgenden Felder auf der Web-Applet-Seite aus.

Feld	Kommentare

Feld	Kommentare
Name	Geben Sie einen Namen ein. Der Wert im Feld "Name" erscheint in der Titelleiste des Abschnitts "Zugehörige Informationen".
Standort	Wählen Sie "Homepage" oder "Detailseite", je nachdem, ob der externe Inhalt auf einer Homepage oder auf einer Detailseite angezeigt werden soll.

Danach füllen Sie die Felder entsprechend dem gewünschten Applet-Typ aus, wie in [Erstellen von benutzerdefinierten Web-Applets](#) (auf Seite 1217) beschrieben.

So ermöglichen Sie die Anzeige des Web-Applets

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4** Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout" auf den erforderlichen Link "Seitenlayout".
- 5** Führen Sie in der Liste "Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Bearbeiten", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
 - Klicken Sie auf "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
 - Klicken Sie auf "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu kopieren.

Der Assistent für das Seitenlayout wird angezeigt und leitet Sie durch den Prozess.

HINWEIS: Die Anzahl der Schritte im Assistenten für das Seitenlayout kann je nach Seiten-Layout-Link, auf den Sie geklickt haben, unterschiedlich ausfallen. Vergewissern Sie sich in Schritt 1, "Layout-Name", dass Sie für das Layout einen Namen und ggf. eine Beschreibung angegeben haben.

- 6** In Schritt 4 "Zugehörige Informationen":
 - a** Verschieben Sie das neue benutzerdefinierte Web-Applet aus der Liste "Verfügbare Informationen" in die Liste "Angezeigte Informationen".
 - b** Positionieren Sie das neue benutzerdefinierte Web-Applet mit den Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeilen.
 - c** Klicken Sie auf "Fertig stellen", um das neue Layout zu erstellen.
- 7** Fügen Sie das Seitenlayout nach Bedarf Benutzerrollen hinzu. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Verwandtes Thema

Im folgenden Thema finden Sie ein Beispiel zum Erstellen eines Web-Applets, mit dem ein Twitter RSS-Feed angezeigt wird:

- [Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed](#) (auf Seite 1225)

Definieren von überlappenden Auswahllisten

Überlappende Auswahllisten schränken die Werte einer Auswahlliste, der *verknüpften* Auswahlliste, auf Grundlage des in einer anderen Auswahlliste gewählten Wertes, der *übergeordneten* Auswahlliste, ein. Beispielsweise könnte eine übergeordnete Auswahlliste eine Liste von Kategorien für Serviceanfragen enthalten und die Werte in einer verknüpften Auswahlliste mit dem Namen "Unterkategorien" bestimmen. Wenn der Benutzer z.B. als Kategorie den Wert "Installation" wählt, wird die Auswahlliste "Unterkategorien" dynamisch so eingeschränkt, dass nur die der Kategorie "Installation" zugeordneten Auswahllistenwerte angezeigt werden.

Sie können mehrere Auswahllisten, einschließlich vordefinierte wie auch benutzerdefinierte Auswahllistenfelder, als überlappende Auswahllisten miteinander verknüpfen. Darüber hinaus können Sie überlappende Auswahllisten verschachteln, so dass eine verknüpfte Auswahlliste in einer Definition für überlappende Auswahllisten in einer anderen Definition für überlappende Auswahllisten als übergeordnete Auswahlliste fungieren kann.

Hinweis zu Beginn. Bevor Sie eine Definition für überlappende Auswahllisten erstellen können, müssen übergeordnete und verknüpfte Auswahllisten vorhanden sein. Informationen zum Erstellen von Auswahllisten finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175). Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" enthalten.

So erstellen Sie eine Definition für überlappende Auswahllisten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Überlappende Auswahllisten" auf den erforderlichen Link "Überlappende Auswahllisten".

Die aufgelisteten Datensatztypen umfassen den übergeordneten Datensatztyp und verknüpfte Datensatztypen, die benutzerdefinierte Auswahllistenwerte haben. z.B. gibt es für Verkaufsprojekte Links für "Verkaufsprojektpartner" und "Verkaufsprojektmitbewerber".

- 5 Führen Sie auf der Seite "Überlappende Auswahllisten" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um eine vorhandene Definition für überlappende Auswahllisten zu ändern.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neu", um eine neue Definition für überlappende Auswahllisten zu erstellen.

Der Assistent für überlappende Auswahllisten leitet Sie durch diesen Prozess.

- 6** Wählen Sie in Schritt 1 "Auswahllisten auswählen" eine übergeordnete und eine verknüpfte Auswahlliste aus.
- 7** In Schritt 2 "Werte auswählen" können Sie folgende Aktivitäten durchführen:
- Anzeigen vorhandener Zuordnungen zwischen einem Wert aus einer übergeordneten Auswahlliste und Werten der verknüpften Auswahlliste. Wenn Sie in der Liste "Übergeordnete Auswahlliste - Verfügbare Werte" einen Wert auswählen, werden die verfügbaren Werte für die verknüpfte Auswahlliste in der Liste "Verknüpfte Auswahlliste - Verfügbare Werte" angezeigt und die angezeigten Werte in der Liste "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte" aufgeführt. Wenn in der Liste "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte" keine Werte vorhanden sind, werden alle Werte in der verknüpften Auswahlliste angezeigt, wenn in der übergeordneten Auswahlliste der entsprechende Wert ausgewählt ist.
 - Erstellen einer neuen Zuordnung. Verschieben Sie den gewünschten Wert von "Verknüpfte Auswahlliste - Verfügbare Werte" nach "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte".
 - Entfernen einer vorhandenen Zuordnung. Verschieben Sie den Wert von "Verknüpfte Auswahlliste - Angezeigte Werte" nach "Verknüpfte Auswahlliste - Verfügbare Werte".
- 8** In Schritt 3 "Bestätigen" können Sie Ihre Auswahl von Werten für verknüpfte Auswahllisten für jeden Wert in der übergeordneten Auswahlliste bestätigen und anschließend auf "Fertig stellen" klicken, um die Definition der überlappenden Beziehungen zwischen übergeordneten und verknüpften Auswahllisten abzuschließen.
- Wenn Sie im Assistenten auf "Fertig stellen" klicken, gelangen Sie wieder in die Liste "Überlappende Auswahlliste" für den aktuellen Datensatztyp.
- Nachdem Sie auf "Fertig stellen" geklickt und die Definition für überlappende Auswahllisten einem Seitenlayout hinzugefügt haben, wird diese automatisch für alle Rollen aktiviert, die dieses Layout beinhalten.

Verwalten von Suchlayouts

Sie können für die meisten Datensatztypen die Standardfelder und die benutzerdefinierten Felder festlegen, die Benutzer beim Suchen nach Datensätzen verwenden können. Außerdem können Sie die Felder festlegen, die auf der Suchergebnisseite angezeigt werden. Sie legen die Suchfelder in einem Suchlayout fest, und Sie ordnen Benutzerrollen nach Bedarf ein Suchlayout für jeden Datensatztyp zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Sie können ein vorhandenes Suchlayout kopieren und an Ihre Anforderungen anpassen, oder Sie können vorhandene Suchlayouts bearbeiten. Das Standard-Suchlayout ist schreibgeschützt. Es kann kopiert, aber nicht gelöscht oder bearbeitet werden.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügen.

Im Folgenden wird die Erstellung und Änderung eines Suchlayouts beschrieben.

So erstellen oder ändern Sie ein Suchlayout

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Datensatztyp, für den Sie ein Suchlayout erstellen oder ändern möchten.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "*Datensatztyp* -Anwendungsanpassung" auf den Link "*Datensatztyp* -Suchlayout".

- 5 Führen Sie in der Liste "Suchlayout" einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
- Entfernen eines vorhandenen Layouts, das zurzeit keiner Rolle zugewiesen ist.

Der Assistent für Suchlayouts leitet Sie durch den Prozess.

- 6 Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Namen definieren" den Namen oder die Beschreibung für das Layout ein oder ändern Sie diese/n.
- 7 Klicken Sie auf "Weiter".

Im Schritt 2 "Zielsuchfelder angeben" gibt es zwei Listen:

- **Verfügbare Felder.** Verschieben Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Ausgewählte Felder". Die Liste "Verfügbare Felder" enthält alle indizierte und nicht indizierte Felder in alphabetischer Reihenfolge. Indizierte Felder werden mit grünem Text angezeigt. Indizierte Felder, bei denen auch nach Groß-/Kleinschreibung unterschieden wird, werden blau angezeigt.

HINWEIS: Sie können die Leistung optimieren, indem Sie beim Definieren Ihrer Zielsuchfelder indizierte Felder verwenden. Verschieben Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Ausgewählte Felder".

- **Gewählte Felder.** Dies sind die Felder, die Sie im Menü "Verfügbare Felder" gewählt haben. Sie können die Felder mit der NACH-OBEN- und der NACH-UNTEN-TASTE anordnen. Sie können höchstens 7 Felder im Menü "Verfügbare Felder" wählen.

- 8 Verschieben Sie die Felder in Schritt 2 in die Liste "Verfügbare Felder", und ordnen Sie sie an, wenn dies nötig ist.

ACHTUNG: Es wird empfohlen, der Liste nur sparsam Spalten hinzuzufügen, da die Anzahl der Spalten in der Liste sich direkt auf die Leistung auswirken kann. Die Leistung variiert sehr stark je nach Datensatz- und Spalentyp. Jedes zusätzliche Feld kann die Ladezeit der Liste verlängern.

- 9 Klicken Sie auf "Weiter".

In Schritt 3 "Suchergebnislayout definieren" gibt es zwei weitere Listen:

- **Felder für Suchfenster und Suchergebnisse.** Legen Sie die Felder fest, die nur auf der Seite "Suchergebnisse" angezeigt werden sollen. Sie sind für die Zielsuche im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste verfügbar. Außerdem sind sie als bereits belegte Standardfelder im Formular der erweiterten Suchkriterien verfügbar. Sie sind auch als bereits belegte Standardfelder in den Suchkriterien vorhanden, wenn neue Listen erstellt werden.

Das Suchfenster und die Suchlayoutliste sind auf 9 Felder begrenzt. Die zulässige Gesamtzahl der Felder zusammen mit den in der Liste "Zusätzliche Suchergebnisfelder" aufgeführten

Feldern ist 20. Deshalb können auf der Seite "Suchergebnisse" höchstens 20 Spalten angezeigt werden. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 44). Wenn Sie ein Layout kopieren, werden die Standardfelder für den Datensatztyp in der Liste "Gewählte Felder" angezeigt. Wenn Sie die ursprüngliche Konfiguration des Suchfensters beibehalten möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Konfigurieren des Suchfensters mit dem Standardfeld.

- **Zusätzliche Suchergebnisfelder.** Dies sind zusätzliche Felder, die Sie zur Anzeige auf der Seite "Suchergebnisse" wählen können. Sie können diese Felder nach Bedarf anordnen. Die zulässige Gesamtzahl der Felder zusammen mit den im Suchfenster und in der Suchlayoutliste aufgeführten Feldern ist 20. Deshalb können auf der Seite "Suchergebnisse" höchstens 20 Spalten angezeigt werden.

10 In Schritt 3 "Suchergebnislayout definieren" verschieben Sie Felder aus dem Suchfenster und der Liste der Suchergebnisfelder in die Liste "Ausgewählte Felder" und ordnen sie nach Bedarf an.

11 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) (auf Seite 1190)
- [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191)
- [Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts](#) (auf Seite 1204)

Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge

Für jeden Datensatztyp können Sie die Listen, die für jede Rolle verfügbar sind, sowie die Reihenfolge, in der die Listen auf der Homepage des Datensatztyps angezeigt werden, angeben.

Sie können ein neues Layout speziell für jene Rollen, die Sie noch nicht angepasst haben, erstellen. Sie können auch vorhandene Layouts bearbeiten oder löschen. Den Listenzugriff und die Listenreihenfolge für private Listen eines Benutzers können Sie nicht verwalten.

Bevor Sie beginnen:

Da Sie eine Rolle auswählen müssen, auf die sich diese Anpassung bezieht, richten Sie alle Rollen ein, bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" sowie die Berechtigungen "Öffentliche Listen verwalten" und "Rollenverwaltung" beinhalten.

So erstellen oder ändern Sie den Listenzugriff

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.

- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Listenzugriff und Reihenfolge" auf den Link "*Datensatztyp* - Listenzugriff und Reihenfolge".
- 5 Führen Sie in der Liste "Seitenlayout" eine der folgenden Aktionen durch:
 - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
- 6 Wenn Sie ein neues Layout erstellen, wählen Sie eine Rolle aus der Dropdown-Liste "Rollenname".
In der Dropdown-Liste sind nur Rollen verfügbar, denen noch kein Layout zugeordnet wurde.
- 7 Verschieben Sie die Listen nach Bedarf zwischen den Listen "Alle Listen", "Für diese Rolle verfügbare Listen" und "In Kurzliste anzeigen".
 - In "Alle Listen" sind alle Listen für den Datensatztyp enthalten, außer private Listen.
 - In "Für diese Rolle verfügbare Listen" sind alle Listen enthalten, die für die von Ihnen ausgewählte Rolle verfügbar sind.
 - In "In Kurzliste anzeigen" sind die Listen enthalten, die im Listenabschnitt auf der Homepage für den Datensatz angezeigt werden, sowie das Dropdown-Menü in der Ansicht des Datensatztyps.
- 8 Verwenden Sie die Richtungstasten mit dem nach oben bzw. unten weisenden Pfeil, um die Reihenfolge der Listen ggf. zu ändern.
- 9 Klicken Sie auf "Speichern".

Erstellen von benutzerdefinierten Homepage-Berichten

Sie können mehrere Berichte einschließlich bereits erstellter und benutzerdefinierter Berichte zu Datensatztyp-Homepages hinzufügen. Diese Funktion ermöglicht Ihnen, verschiedenen Benutzern die jeweils relevanten Informationen zur Verfügung zu stellen. Zum Beispiel können Sie die Serviceanfragen-Homepage für einen Kundenservicemitarbeiter so konfigurieren, dass ein benutzerdefinierter Serviceanfragebericht angezeigt wird.

Für einige Datensatztypen werden Standardberichte auf der "Datensatztyp-Homepage" angezeigt. Sie können die Standardberichte durch andere Berichte ersetzen oder weitere Berichte hinzufügen. Außerdem können Sie Homepage-Berichte für Datensatztypen festlegen, für die auf der "Datensatztyp-Homepage" standardmäßig kein Bericht angezeigt wird.

Um einen bereits erstellten oder benutzerdefinierten Bericht auf einer "Datensatztyp-Homepage" verfügbar zu machen, erstellen Sie zunächst einen Datensatz "Homepage - Benutzerdefinierter Bericht" für den Bericht. Wenn Sie die Homepage-Layouts für einen Datensatztyp erstellen oder bearbeiten, werden Datensätze benutzerdefinierter Homepage-Berichte, die für den Datensatztyp erstellt wurden, in der Liste "Verfügbare Abschnitte" im Assistent für Homepage-Layout aufgeführt. Dann können Sie einen Bericht folgendermaßen in einem Homepage-Layout verfügbar machen:

- Sie können den Bericht in ein Homepage-Layout einfügen, so dass jeder Benutzer, dessen Rolle dieses Homepage-Layout enthält, diesen Bericht automatisch auf seinem Datensatztyp "Homepage" sieht.
- Sie können den Bericht als verfügbaren Abschnitt im Datensatztyp "Homepage-Layout" belassen, so dass jeder Benutzer, dessen Rolle dieses Homepage-Layout und die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, den Bericht in seinem Datensatztyp "Homepage" einfügen kann.

- Wenn Sie nicht möchten, dass Benutzer mit einer bestimmten Rolle den Bericht in ihre "Datensatztyp-Homepage" einfügen können, können Sie den Bericht aus der Liste "Verfügbare Abschnitte" im Assistent für Homepage-Layout entfernen.

Weitere Angaben zum Anpassen von Homepages finden Sie in [Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts](#) (auf Seite 1204).

Wenn Ihre Rolle die entsprechenden Berechtigungen enthält, können Sie benutzerdefinierte Berichte erstellen und in spezielle Homepage-Layouts für alle Datensatztypen einfügen. In der folgenden Tabelle werden die Berechtigungen angezeigt, die für die unterschiedlichen Aufgaben erforderlich sind, mit denen ein benutzerdefinierter Bericht auf einer Homepage verfügbar gemacht wird.

Aufgabe	Erforderliche Berechtigung	Notizen
(Optional) Einen benutzerdefinierten Bericht erstellen und in einem unternehmensübergreifenden Ordner publizieren	Benutzerdefinierte Berichte verwalten	Weitere Informationen finden Sie unter Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte (auf Seite 792)
Einen benutzerdefinierte-Homepage-Bericht erstellen	Anwendungen anpassen Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten	Dieses Thema enthält Anweisungen für diese Aufgabe.
Einen Abschnitt für benutzerdefinierte Berichte in ein Homepage-Layout einfügen.	Anwendungen anpassen Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten	Weitere Angaben finden Sie in Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts (auf Seite 1204).
Ein Homepage-Layout in eine Benutzerrolle einfügen	Benutzer und Zugriff verwalten	Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1322)
(Optional) Einen benutzerdefinierten Berichtabschnitt in eine Homepage einfügen oder aus ihr entfernen (Endbenutzer)	Homepages personalisieren	Weitere Angaben finden Sie unter Ändern der Homepage-Layouts (siehe " Ändern Ihrer Homepage-Layouts " auf Seite 703).

Bevor Sie beginnen. Der auf einer Homepage zu aktivierende benutzerdefinierte Bericht muss erstellt und gespeichert worden sein, damit Sie diese Schritte ausführen können.

So erstellen Sie einen benutzerdefinierten Homepage-Bericht

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.

- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Homepage-Layout-Verwaltung" auf "*Datensatztyp*-Homepage - Benutzerdefinierter Bericht."
- 5 Geben Sie im Feld "Name" den Namen des benutzerdefinierten Berichts ein.
- 6 Wählen Sie in den Feldern "Höhe" und "Breite" den Wert "Einzel" oder "Doppelt".
Wenn sich der Bericht von links nach rechts über die gesamte Homepage erstrecken soll, wählen Sie "Doppelt" als Breite. Wenn Sie die Höhe auf "Doppelt" festlegen, wird der Bericht doppelt so hoch wie die anderen Abschnitte auf der Homepage.
HINWEIS: Berichte mit einem HTML RowSpan-Attributwert von mehr als 2 überschreiten manchmal die festgelegte Größe.
- 7 Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen "Bericht sofort ausführen".
Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird der Bericht automatisch ausgeführt und die Benutzer müssen nicht auf einen Link klicken, um den Bericht zu aktualisieren.
- 8 Geben Sie im Feld "Berichtspfad" den Pfad zum Bericht ein.
Sie können den Berichtspfad aus dem Fenster "Analyse öffnen" einfügen. So kopieren Sie den Berichtspfad:
 - a Klicken Sie auf der Seite "Antworten - Erste Schritte" auf die Schaltfläche "Analyse öffnen".
 - b Wählen Sie einen Bericht aus.
 - c Kopieren Sie den Wert in das Feld "Element".Beispiel:
`Unternehmensweit genutzter Ordner: Bereits erstellte Analyse/Analysen`
`Vertriebsphasenverläufe: Vertriebsbericht letzter Monat`
- 9 Klicken Sie auf "Speichern".

Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts

Sie können benutzerdefinierte Homepage-Layouts für alle Datensatztypen erstellen. Mit dieser Funktion können Sie verschiedenen Benutzern die jeweils relevanten Daten zur Verfügung stellen. Dazu gehört auch die Möglichkeit, in Homepages für Datensatztypen benutzerdefinierte Berichte anzuzeigen. Sie haben beispielsweise die Möglichkeit, die Serviceanfrage-Homepage für einen Kundenservicemitarbeiter zu konfigurieren, um die aktuelle serviceanfragebezogene Aufgabe und einen benutzerdefinierten Serviceanfragebericht anzuzeigen.

HINWEIS: Wenn Sie einen bereits erstellten oder benutzerdefinierten Bericht in einem benutzerdefinierten Homepage-Layout verwenden möchten, müssen Sie zuerst einen Datensatz "Homepage - Benutzerdefinierter Bericht" erstellen. Dazu führen Sie die in [Erstellen von benutzerdefinierten Homepage-Berichten](#) (auf Seite 1202) beschriebenen Schritte aus.

Sie können ein vorhandenes Homepage-Layout kopieren und dann entsprechend Ihren Anforderungen verändern. Außerdem haben Sie die Möglichkeit, vorhandene Homepage-Layouts zu bearbeiten. Ausnahme ist

hier das standardmäßige Homepage-Layout, das schreibgeschützt ist. Sie können das standardmäßige Homepage-Layout kopieren, aber nicht löschen oder bearbeiten.

Wenn Sie ein Homepage-Layout erstellt haben, muss das Layout mit dem Assistent für Rollenverwaltung den Benutzerrollen zugewiesen werden, für die dieses Layout verwendet werden soll. Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Homepage personalisieren" einschließt, können für einen Datensatztyp ein eigenes Homepage-Layout anpassen. Das angepasste Layout kann beliebige der Abschnitte enthalten, die Sie für sie in dem Homepage-Layout verfügbar gemacht haben, das der Rolle der Benutzer für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.

Bevor Sie beginnen. Für diese Prozedur muss Ihre Rolle über die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Anwendung anpassen - Homepage-Anpassung verwalten" verfügen.

So erstellen oder ändern Sie ein Homepage-Layout

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4** Klicken Sie im Abschnitt "Homepage-Layout-Verwaltung" auf den Link "Homepage-Layout" für den *Datensatztyp*.
- 5** Führen Sie in der Liste "Homepage-Layout" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.Der Assistent für Homepage-Layout wird angezeigt, um Sie durch den Prozess zu leiten.
- 6** Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und ggf. eine Beschreibung ein.
- 7** Geben Sie im Schritt 2 "Homepage-Layout" die verfügbaren und angezeigten Abschnitte wie folgt ein:
 - Verschieben Sie Abschnitte aus der Liste "Alle Abschnitte" in die Liste "Verfügbare Abschnitte".
Der Abschnitt "Verfügbare Abschnitte" enthält die Abschnitte, die in eine Homepage eingefügt werden können. Wenn Sie nicht möchten, dass ein Benutzer einen Abschnitt in eine Homepage einfügen kann, belassen Sie den Abschnitt in der Liste "Alle Abschnitte".
 - Verschieben Sie Abschnitte aus der Liste "Linke Seite" in die Liste "Rechte Seite", und ordnen Sie die Informationen in beiden Listen entsprechend Ihren Anforderungen neu an.
Belassen Sie Abschnitte mit doppelter Breite in der Liste "Linke Seite". Die Abschnitte werden automatisch über die gesamte Breite der Homepage angezeigt.
- 8** Klicken Sie auf "Fertig stellen".

HINWEIS: Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Homepage-Layout in die Anwendung eingefügt haben, müssen Sie es für eine Benutzerrolle verfügbar machen, damit es für Benutzer sichtbar ist. Weitere Informationen zum Hinzufügen und Ändern von Benutzerrollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322). Wenn Benutzer über die Rolle mit der Berechtigung "Homepage personalisieren" verfügen, können sie das Layout

ihrer Homepages mit einer Liste oder einem Bericht bearbeiten, die/den Sie ihnen in dem Homepage-Layout zur Verfügung stellen, das ihrer Rolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.

Anpassen von Audit Trails

Sie können die Erstellung, Löschung und Wiederherstellung von protokollierten Feldern in Oracle CRM On Demand verfolgen. Des Weiteren können Sie festlegen, welche Felder im Audit Trail für bestimmte Datensatztypen verfolgt werden, wenn diese Datensatztypen für Ihr Unternehmen eingerichtet sind. In der folgenden Tabelle werden die protokollierten Standardfelder aufgelistet. Wenn Benutzer Aktualisierungen an Feldern für die Datensatztypen vornehmen, die ein Administrator als protokollierbar markiert hat, wird ein Audit Trail-Datensatz generiert, mit dem Informationen wie der alte und der neue Wert verfolgt werden. Zudem werden der Zeitstempel und der Benutzer verfolgt, der die Änderung vorgenommen hat.

Für Neukunden und diejenigen, die Oracle CRM On Demand auf die aktuelle Version upgraden, gilt Folgendes: Wenn Sie bestimmte Felder für Datensatztypen prüfen, ist die Protokollierung der Erstellung, Löschung und Wiederherstellung bestimmter Felder für Datensatztypen standardmäßig aktiviert. Wenn Sie bestimmte Felder für Datensatztypen nicht prüfen, ist jede Protokollierung der Erstellung, Löschung und Wiederherstellung bestimmter Felder für Datensatztypen deaktiviert. Kunden können diese Protokollierungseinstellungen auf Datensebene ändern.

Sie können alle Änderungen an unternehmensweit protokollierbaren Datensatztypen wie beispielsweise der erstellten, gelöschten oder wiederhergestellten Datensatztypen mithilfe des Master Audit Trails anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen der Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail](#) (siehe "[Überprüfen von Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail](#)" auf Seite 1153).

Die Protokollierung für Verkaufsprojekte, Serviceanfragen und Benutzer ist standardmäßig aktiviert. Andere Datensatztypen müssen jedoch entweder durch Aktivieren der Datensatztypen für die Verwendung im Unternehmen oder durch Auswahl der für die Protokollierung gewünschten Felder konfiguriert werden. Sie müssen zudem sicherstellen, dass die zum Audit Trail gehörenden Informationen für den gewünschten Datensatztyp schreibgeschützt sind. Weitere Informationen über Zugriffsprofile finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312).

Für jeden Datensatztyp können Sie festlegen, dass andere Felder (Standardfelder und benutzerdefinierte Felder) protokolliert werden sollen. Wenn Sie die maximale Anzahl protokollierter Felder erhöhen möchten, bearbeiten Sie das Feld "Datensatztyp - Protokollierbare Felder" im Unternehmensprofil. Die Gesamtzahl verfügbarer protokollierbarer Felder wird auch auf der Seite für die Administratoreinrichtung im entsprechenden Feld angezeigt.

Protokollierung erfordert mehr Zeit und Ressourcen

Die Protokollierung erfordert eine zusätzliche Verarbeitung, um die relevanten Geschäftsregeln auszuwerten und die zusätzlichen Daten zu speichern. Dadurch erhöht sich die Verarbeitungszeit, wenn die Protokollierung aktiviert ist. Um diese Auswirkungen zu minimieren, wurde die maximale Anzahl protokollierbarer Felder anfangs auf 35 pro Datensatztyp gesetzt. Wenn Sie den Wert für "Datensatztyp - Protokollierbare Felder" in Ihrem Unternehmensprofil erhöhen, dauert die Verarbeitung entsprechend länger. Je mehr Felder für einen Datensatztyp protokolliert werden, desto länger dauert das Speichern des Datensatzes.

Bei einigen Datensatztypen werden bestimmte Felder standardmäßig protokolliert. Dies gilt jedoch nicht für alle.

Datensatztyp	Standardmäßig protokollierte Felder
Verkaufsprojekt	Umsatz, Abschlussdatum, Prognose, Vertriebsphase, Wahrscheinlichkeit, Verantwortlicher
Serviceanfrage	Thema, Beschreibung, Bereich, Ursache, Typ, Quelle, Priorität, Status, Verantwortlicher
Fonds	Status, Partner, Zielbetrag, Verantwortlicher
Geldmittelanforderung	Genehmigt, Anspruchsanforderung, Entscheidungsdatum Anspruch, Fälligkeitsdatum, Fonds, Vorgenehmigungsdatum, Vorgenehmigungsanforderung, Gewährt, Status, Verantwortlicher
Firma	Standardmäßig werden keine Felder protokolliert.
Person	Standardmäßig werden keine Felder protokolliert.
Benutzerobjekte 01 oder höher	Standardmäßig werden keine Felder protokolliert.
MDF-Anfrage	Fonds, Angeforderter Betrag, Vorabgenehmigter Betrag, Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag, Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag, Weiterleitungsdatum, Vorgenehmigungsdatum, Entscheidungsdatum Anspruch, Weiterleitungsstatus, Genehmigungsstatus, Anspruch - Status
Sonderpreisanfrage	Angeforderter Gesamtbetrag, Autorisierter Gesamtbetrag, Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag, Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag, Weiterleitungsdatum, Autorisierungsdatum, Entscheidungsdatum Anspruch, Weiterleitungsstatus, Genehmigungsstatus, Anspruch - Status
Geschäftsregistrierung	Name, Typ, Weiterleitungsstatus, Hauptpartner, Ablaufdatum, Partnerprogramm, Zugeordnetes Verkaufsprojekt, Zugeordneter Lead, Zugeordneter Kunde, Zugeordnete Person, Geschäftsumfang, Währung, Abschlussdatum, Produktinteresse, Firmenname, Vorname, Nachname, E-Mail, Telefon, Mobiltelefon, Fax, Genehmigungsstatus, Aktueller Genehmiger, Zurückweisungsgrund, Ursprüngliche Partnerfirma
Antrag	Name, Standort, Partner, Partnerprogramm, Partnertyp, Jahresumsatz, Antrags-ID, Genehmigungsstatus, Genehmigungsdatum, Kampagne, Währung, Aktueller Genehmiger, E-Mail-Adresse, Vorhanden, Partnerschaften, Erwartete Partnerschaftsvorteile, Vorname, Nachname, Branche, Haupt-Telefonnummer, Haupt-Faxnummer, Anzahl Mitarbeiter, Programmstufe, Zurückweisungsgrund, Quelle, Weiterleitungsstatus, Weiterleitungsdatum, Telefonnummer (geschäftlich), Fax geschäftl.
Police	Status Police, Versicherungssumme
Benutzer	Rolle, Benutzer-Anmelde-ID, Externe ID für Single Sign-On, Status, E-Mail

Beim Protokollieren von Feldern ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Stellen Sie bei "Firmen", "Kontakte" und "Benutzerobjekte 01" oder höher sicher, dass die Zugriffsprofile ordnungsgemäß für den Zugriff auf das untergeordnete Applet des Audit Trails konfiguriert sind.

Administratoren müssen den Zugriff auf die jeweiligen Rollen gewähren, die Zugriff auf das untergeordnete Applet des Audit Trails benötigen.

- Pflichtfelder werden in rot angezeigt. Sie können den Benutzer-Audit Trail nicht speichern, wenn Sie eines der gewählten Pflichtfelder löschen.
- Bei Fremdschlüsselfeldern wird der Name (nicht die ID) im Audit Trail gespeichert und angezeigt. Wenn beispielsweise die Firmenbeziehung für ein Verkaufsprojekt protokolliert wird, wird im Audit Trail der Firmenname anstelle der Zeilen-ID angezeigt.
- Für sämtliche protokollierbaren Datensatztypen stehen keine Adressfelder zur Verfügung.
- Die sprachabhängigen Werte (Language Dependent Values, LDVs) des Benutzers werden in Auswahllistenfeldern angezeigt.
- ID-Spalten, die nicht in den Layouts angezeigt werden, sind nicht für Prüfungen verfügbar.

HINWEIS: Aus Sicherheitsgründen können die standardmäßig protokollierten Felder für den Datensatztyp "Benutzer" nicht deaktiviert werden.

Bevor Sie beginnen. Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Feldprotokoll verwalten" verfügen.

So passen Sie den Audit Trail für einen Datensatztyp an

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4** Klicken Sie im Abschnitt "Feldprotokolleinrichtung" auf den Link "*Datensatztyp* - Feldprotokolleinrichtung".
- 5** (Optional) Wählen Sie Datensatzerstellung für *Datensatztyp* protokollieren, wenn Sie die Erstellung von Datensätzen im Audit Trail verfolgen möchten.
- 6** (Optional) Wählen Sie Datensatzlöschung/-wiederherstellung für *Datensatztyp* protokollieren, wenn Sie die Löschung oder Wiederherstellung von Datensätzen im Audit Trail verfolgen möchten.
- 7** Verschieben Sie auf der Seite "Feldprotokolleinrichtung" Felder nach Bedarf aus der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Protokollierte Felder".

Wenn Sie die maximal zulässige Anzahl für das Unternehmen überschreiten, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

In der Liste "Verfügbare Felder" sind alle für den Datensatztyp verfügbaren Standard- und benutzerdefinierten Felder enthalten, die noch nicht protokolliert werden.

- 8** Klicken Sie auf "Speichern".

Die Feldprüfung wird direkt nach der Aktivierung wirksam.

Info über Informationen in geänderten Feldern von Datensätzen

Oracle CRM On Demand verwendet die folgenden Systemfelder, um Informationen über die jüngsten Änderungen an einem Datensatz zu speichern:

- Geändert extern
- Geändert: Datum
- Geändert von
- Geändert: Externes Datum

In bestimmten Fällen schreibt Oracle CRM On Demand Informationen in eines oder mehrere dieser Felder, um eine Datensatzänderung anzuzeigen, die nicht durch eine explizite Benutzeraktion verursacht wurde. Aus diesem Grund ist es nicht empfehlenswert, sich auf die Informationen in diesen Feldern zu verlassen, um die Änderungen nachzuverfolgen, die Benutzer an Datensätzen vornehmen. Verwenden Sie stattdessen die Audit Trail-Funktion, um die Änderungen nachzuverfolgen, die Benutzer in bestimmten Datensatzfeldern vornehmen. Weitere Informationen zum Anpassen des Audit Trails für Datensatztypen finden Sie unter [Anpassen des Audit Trails](#) (siehe "[Anpassen von Audit Trails](#)" auf Seite 1206).

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine systembasierte Änderung am Feld "Geändert von" eines Datensatzes. Ein Benutzer löscht eine Firma, die mit einem Personendatensatz als "Primäre Firma" dieser Person verknüpft war. Wenn der gelöschte Firmendatensatz aus der Datenbank entfernt wird, wird auch die Verknüpfung zwischen der gelöschten Firma sowie der Person aus der Datenbank entfernt. Nachdem die Verknüpfung aus der Datenbank entfernt wurde, wählt Oracle CRM On Demand beim nächsten Zugriff auf den Personendatensatz durch einen Benutzer eine andere verknüpfte Firma als "Primäre Firma" der Person und schreibt die ID der Firma in das Feld "Primäre Firma". Oder Oracle CRM On Demand aktualisiert den Datensatz, falls keine Firmen mit der Person verknüpft sind, um dies anzuzeigen. In diesem Fall aktualisiert Oracle CRM On Demand das Feld "Geändert von" mit dem Namen des Benutzers, der den Personendatensatz geöffnet hat.

Festlegen von dynamischen Seitenlayouts

Dynamische Layouts gestalten die Anwendung für Endbenutzer effizienter, da sie ihnen die Möglichkeit bieten, ausschließlich die Teilmenge der Informationen zu verwalten, die in einer bestimmten Situation relevant sind. Beispiel: Ihr Unternehmen verfolgt unterschiedliche Firmentypen: Kunden, Interessenten und Partner. Mit der dynamischen Seitenlayoutfunktion können Sie verschiedene Layouts konfigurieren, die je nach Firmentyp unterschiedliche Gruppen von Firmenfeldern und zugeordnete Positionen anzeigen. Anschließend können Sie die unterschiedlichen Layouts mit einer oder mehreren Benutzerrollen verknüpfen. Wenn der Benutzer einen Drilldown auf einen bestimmten Firmendatensatz durchführt, wird abhängig von der Benutzerrolle und vom Firmentyp das geeignete Seitenlayout angezeigt.

Beim Konfigurieren von dynamischen Seitenlayouts für einen Datensatztyp wird für das dynamische Rendering der Seitenlayouts ein vordefinierter Auswahllistenwert verwendet. Sie geben für jeden Wert der Auswahlliste ein Seitenlayout an, das angezeigt werden soll. Benutzer können dann auf der Grundlage des im Datensatz ausgewählten Auswahllistenwertes unterschiedliche Seitenlayouts für verschiedene Datensätze desselben Datensatztyps anzeigen lassen.

Dynamische Seitenlayouts müssen ggf. mit Benutzerrollen verknüpft werden. Zwischen dynamischen Seitenlayouts und Benutzerrollen besteht eine n:n-Beziehung.

Jedem Auswahllistenwert ist nur ein Layout zugeordnet, ein Seitenlayout kann jedoch mehreren Auswahllistenwerten zugeordnet werden. Die Anzahl der Zuordnungen zwischen Auswahllistenwerten und Seitenlayouts ist auf 200 begrenzt. Ein bereits einer Benutzerrolle zugeordnetes Layout kann nicht gelöscht werden.

Vorsicht: Alle dynamischen Layouts, die einer Steuerungs-Auswahlliste zugeordnet sind, sollten die Steuerungs-Auswahlliste enthalten. Wenn eines Ihrer zugewiesenen Layouts die Steuerungs-Auswahlliste nicht enthält und der diesem Layout zugeordnete Auswahllistenwert gewählt und für einen Datensatz gespeichert ist, sehen Sie die Steuerungs-Auswahlliste nicht im Layout und können das Feld also auch nicht bearbeiten.

In der folgenden Tabelle sind die vordefinierten Werte der Steuerungs-Auswahlliste für die einzelnen Datensatztypen aufgeführt.

Datensatztyp	Steuerungs-Auswahlliste
Firma	Firmentyp
Termin	Typ
Geschäftsplan	Typ
Kampagne	Kampagnentyp
Person	Personentyp
Lead	Lead-Quelle
Verkaufsprojekt	Verkaufsprojekttyp
Zielsetzungen	Typ
Serviceanfrage	Typ
Lösung	Status
Aufgabe	Typ
Fonds	Status
Geldmittelanforderung	Status
Haushalt	Segment
Portfolio	Firmentyp
Händler	Status
Fahrzeug	Produkttyp
Kraftfahrzeug-Finanzierungsinfo	Finanzierungsart
Med Ed	Typ
Partner	Status der Partnerorganisation
Partnerprogramm	Partnertyp
Umsatz: Firmenumsatz	Typ

Datensatztyp	Steuerungs-Auswahlliste
Umsatz: Personenumsatz	Typ
Aktivität: Termin	Typ
Aktivität: Aufgabe	Typ
Anlage	Anlagentyp
Umsatz	Typ
Verkaufsprojekt - Produktumsatz	Typ
Benutzerdefinierte Objekte 01-03	Typ
Benutzerobjekte 04 oder höher	Typ
MedEd-Veranstaltung	Typ
Besuchsaktivität	Typ
Police	Geschäftszweig
Zuordnung	Typ
Nachrichtenplan	Typ
Bestandsprotokollbericht	Typ
Mustertransaktion	Typ

Mit Seitenlayouts und Rollenberechtigungen können Sie die Felder einschränken, nach denen Benutzer suchen können, die Benutzer in Listen anzeigen oder exportieren können. Wenn ein Benutzer eine Liste mit Datensätzen erstellt oder näher definiert oder mit der erweiterten Suche nach Datensätzen sucht, wird mit den der Benutzerrolle zugewiesenen Berechtigungen und Seitenlayouts folgendermaßen festgelegt, welche Felder der Benutzer suchen und anzeigen kann:

- Wenn in der Benutzerrolle die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" enthalten ist, kann der Benutzer alle Felder durchsuchen und alle Felder in den zurückgegebenen Datensätzen anzeigen.

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die Benutzerrolle nicht aktiviert ist, kann der Benutzer nur die Felder suchen und anzeigen, die im Seitenlayout "Details" angezeigt werden, das der Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn dynamische Seitenlayouts erstellt und der Benutzerrolle zugewiesen wurden, kann der Benutzer alle in den verschiedenen, der Benutzerrolle zugewiesenen dynamischen Seitenlayouts angezeigten Felder suchen und anzeigen.

Wenn ein Benutzer eine Liste exportiert, wobei die Berechtigung "Liste - Angezeigte Felder exportieren" für die Benutzerrolle aktiviert ist, die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" hingegen nicht, kann der Benutzer die in der Liste angezeigten Felder, jedoch nicht alle Felder der Datensätze in der Liste exportieren.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" sowie die Berechtigung "Anwendung anpassen - Dynamische Layouts verwalten" beinhalten.

So erstellen oder ändern Sie ein dynamisches Seitenlayout

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Dynamische Layoutverwaltung" auf den Link "*Datensatztyp* - Dynamisches Layout".

- 5 Führen Sie in der Liste "Dynamisches Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu ändern.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.

Der Assistent für dynamisches Layout leitet Sie durch den Prozess.

- 6 Schritt 1 "Layout-Name":

- a Geben Sie einen Namen für das dynamische Layout ein.
- b Wählen Sie ein dynamisches Layout aus. Dieses Layout wird im nächsten Schritt als Standardlayout vorgestellt.

Im Feld "Steuerungs-Auswahlliste" wird die Auswahlliste angezeigt, deren Werte bestimmen, welches Layout für Benutzer angezeigt wird.

- 7 Im Schritt 2 "Layouts zuweisen" verknüpfen Sie die einzelnen Auswahllistenwerte mit einem Layoutnamen.

HINWEIS: Für jedes dynamische Seitenlayout gibt es eine Begrenzung von 200 Zuordnungen zwischen Steuerungs-Auswahllistenwerten und Seitenlayouts.

Das ausgewählte Layout wird angezeigt, wenn ein Datensatz über den entsprechenden Auswahllistenwert verfügt.

- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Verwalten des Verhaltens von Suchfenstern

Sie können das Verhalten der mit der intelligenten Zuordnung von Oracle CRM On Demand verwendeten Suchfenster bestimmen. Intelligente Zuordnungen vereinfachen für Benutzer die Zuordnung verschiedener Datensatztypen wie Firma, Person, Verkaufsprojekt oder Aktivität.

In Fällen, bei denen eine einzelne Zuordnung besteht, können Benutzer den Namen des zugeordneten Datensatzes eingeben. Die Anwendung versucht dann, die Zuordnung automatisch aufzulösen. Beim Erstellen einer Aufgabe können Benutzer beispielsweise einen Firmennamen in das Feld "Firma" eingeben. Wenn der Benutzer den Datensatz speichert, sucht die Anwendung automatisch nach übereinstimmenden Firmen. Wenn ein eindeutiger Treffer gefunden wird, wird die entsprechende Firma verwendet. Wenn kein Treffer oder mehrere potenzielle Treffer gefunden werden, wird ein Suchfenster angezeigt, über das die Benutzer zusätzliche Suchläufe durchführen oder die entsprechende Firma auswählen können. Anstatt diese Funktion für die automatische Auflösung zu verwenden, kann der Benutzer auch auf das Suchsymbol klicken, um das Suchfenster direkt zu öffnen.

Außerdem sind in bestimmten Anwendungsbereichen Mehrfachzuordnungen zulässig. Benutzer können beispielsweise beim Erstellen oder Bearbeiten einer Aufgabe mehrere Personen mit dieser Aufgabe verknüpfen. (Da die Steuerung von Mehrfachzuordnungen im Standard-Seitenlayout nicht verfügbar ist, muss sie dem Seitenlayout hinzugefügt werden.) Wenn der Benutzer im Bildschirm "Aufgabenbearbeitung" auf das Suchsymbol klickt, um Personen zuzuordnen, wird das Suchfenster mit Personendaten gefüllt, die der Firma zugeordnet sind, die für die Aufgabe angegeben wurde. Danach kann der Benutzer eine oder mehrere Personen in diesem Suchfenster auswählen, um diese der Aufgabe zuzuordnen. Diese Funktion ist nicht für alle Zuordnungen verfügbar, sondern lediglich für bestimmte konfigurierte Zuordnungssteuerelemente. Wenn das Firmenfeld in einem Aufgabendatensatz über einen gültigen Wert verfügt und Sie auf das Suchsymbol für "Verkaufsprojekte" klicken, wird das Fenster nicht mit Datensätzen gefüllt, der Benutzer kann jedoch eine Liste der Verkaufsprojekte aus der Dropdown-Liste auswählen.

Zwei Optionen sind verfügbar, um das Verhalten des Suchfensters für die einzelnen Datensatztypen zu konfigurieren:

- **Standardliste auf Suchfenster anwenden.** Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Liste der verfügbaren Datensätze im geöffneten Suchfenster angezeigt. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden im geöffneten Suchfenster keine Datensätze angezeigt. Die Option ist standardmäßig ausgewählt.

HINWEIS: Wenn für das Unternehmen "Sichtbarkeit Manager" aktiviert wurde, wird die Datensatzliste in manchen Fenstern möglicherweise langsam gefüllt, bzw. in einigen Fällen kann das Füllen des Suchfensters eine Zeitüberschreitung verursachen. Um dies zu verhindern, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standardliste auf Suchfenster anwenden" für den mit dem Suchfenster verknüpften Datensatztyp. Das Suchfenster zeigt dann keine Datensätze an, und die Benutzer können Suchkriterien zur Suche nach den gewünschten Datensätzen angeben.

- **Autom. Auflösung aktiviert.** Wenn diese Option ausgewählt ist, werden intelligente Zuordnungen automatisch aufgelöst. Wenn sie nicht ausgewählt ist, werden intelligente Zuordnungen nicht automatisch aufgelöst, und der Benutzer muss auf das Suchsymbol klicken und das Suchfenster verwenden. Die Option ist standardmäßig ausgewählt.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Schritte durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügen.

So verwalten Sie das Verhalten von Suchfenstern

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Suchfenstereinrichtung" auf den Link "*Datensatztyp* - Suchfenstereinrichtung".

5 Aktivieren oder deaktivieren Sie auf der Seite "Suchfenstereinrichtung" die folgenden Kontrollkästchen:

- Standardliste auf Suchfenster anwenden
- Autom. Auflösung aktiviert

6 Klicken Sie auf "Speichern".

Damit die Optionen wirksam werden, müssen Sie sich von der Anwendung abmelden und erneut anmelden.

Anzeigen externer Webseiten in Registerkarten

Sie können Webinhalt auf einer Registerkarte in Oracle CRM On Demand anzeigen. Als Webinhalt sind externe Webseiten oder Unternehmensdaten möglich, die im Web verfügbar sind. Zum Beispiel können Sie Inventardaten in einer anderen Webanwendung verfolgen, die Sie für Ihre Servicemitarbeiter verfügbar machen möchten, wenn sie in Oracle CRM On Demand arbeiten. Um diese Anforderung zu erfüllen, können Sie eine benutzerdefinierte Registerkarte "Web" erstellen, auf der Ihre externe Web-Anwendung im Hauptinhaltsbereich von Oracle CRM On Demand angezeigt wird.

Sie können auch benutzerdefinierte Web-Applets für Webinhalte erstellen. Informationen zu benutzerdefinierten Web-Applets und einen Vergleich mit benutzerdefinierten Internetregisterkarten finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#) (auf Seite 1217).

Damit eine benutzerdefinierte Webseite angezeigt wird, müssen Sie die Registerkarte mit dem Assistenten für Rollenverwaltung der erforderlichen Benutzerrolle hinzufügen.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Schritte durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügen.

Bevor Sie externe Informationen auf einer Oracle CRM On Demand-Seite anzeigen können, müssen Sie Folgendes sicherstellen:

- Die externe Anwendung verfügt über eine Weboberfläche
- Es ist nicht erforderlich, der externen Anwendung oder Webseite Vollzugriff auf das Browser-Fenster zu gewähren

HINWEIS: Sie müssen sicherstellen, dass die Web-Services für Ihr Unternehmen aktiviert sind, wenn Sie Funktionen wie einzelne Anmeldung verwenden oder Ihre Website mit Oracle CRM On Demand integrieren möchten.

So zeigen Sie eine externe Webseite in einer Registerkarte an

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Benutzerdefinierte Internetregisterkarten".

- 4 Klicken Sie auf der Seite mit der Liste benutzerdefinierter Internetregisterkarten auf "Neu".
- 5 Verwenden Sie auf der Seite für benutzerdefinierte Internetregisterkarten die Tabelle unten, um die erforderlichen Informationen einzugeben und den Datensatz zu speichern.
- 6 (Optional) Wenn Sie angeben möchten, dass ein aktualisierter Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, markieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" (auf der Seite "Benutzerdefinierte Internetregisterkarten") für die Registerkarte "Web".

Feld	Kommentare
Name	Der Name der benutzerdefinierten Internetregisterkarte.
Typ	Wählen Sie "URL" oder "HTML".
Benutzerfelder	Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste "Benutzerfelder", um benutzerdefinierte Parameterfelder zu den Feldern "URL" oder "HTML" an der aktuellen Cursorposition hinzuzufügen. Wenn Sie beispielsweise "Benutzer-ID" aus der Dropdown-Liste auswählen, wird abhängig von der Cursorposition %%%User id%% in das Feld "URL" oder "HTML" eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers ersetzt.
URL	<p>HINWEIS: Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie "URL" aus dem Menü "Typ" wählen.</p> <p>Geben Sie den URL ein, der aufgerufen werden soll, wenn der Benutzer auf den Hyperlink klickt, beispielsweise <code>www.oracle.com</code>. Sie müssen <code>http://</code> als Teil des URLs nicht eingeben.</p> <p>Sie können an dieser Stelle ebenso kontextabhängige Parameter einbeziehen, indem Sie den Cursor im Feld "URL" platzieren und anschließend die Dropdown-Liste "Benutzerfelder" wählen. Durch diese Aktion wird ein Feldparameter (mit der Bezeichnung %%%fieldname%%) in den URL eingefügt, der durch den auf dem aktuellen Datensatz basierenden Feldwert ersetzt wird, wenn der Benutzer auf diesen Wert klickt. Wenn Sie keinen URL angeben, wird der Benutzer an einen ungültigen URL umgeleitet, wenn er auf die Registerkarte klickt.</p> <p>Jeder Browser hat eine maximale URL-Länge. Wenn Sie eine URL festlegen, die diese Länge überschreitet, kann der Browser fehlerhaft reagieren, wenn Benutzer auf die Web-Registerkarte klicken.</p>

Feld	Kommentare
HTML-Head-Ergänzungen	<p>HINWEIS: Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie "HTML" aus dem Menü "Typ" wählen.</p> <p>Der von Ihnen eingegebene HTML wird im SRC-Attribut eines <iframe>-Elements innerhalb des HTML-Codes der Seite verwendet, der Sie die Internetregisterkarte hinzufügen. Jeder Code, den Sie dem Feld "Internetregisterkarten-HTML" hinzufügen, wird dem <iframe>-Element hinzugefügt. Sie können Verweise auf JavaScript-Dateien integrieren, die Sie im <head>-Abschnitt des HTML-Codes in diesem Feld einbetten.</p> <p>Das Referenzieren von JavaScript-Dateien in Oracle CRM On Demand-Seiten wird nicht unterstützt. Alle Inhalte, die Sie in diesem Feld eingeben, werden den <head>-Tags hinzugefügt.</p>
Internetregisterkarten-HTML	<p>HINWEIS: Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie "HTML" aus dem Menü "Typ" wählen.</p> <p>Der von Ihnen eingegebene HTML wird im SRC-Attribut eines <iframe>-Elements innerhalb des HTML-Codes der Seite verwendet, der Sie die Internetregisterkarte hinzufügen. Jeder Code, den Sie dem Feld "Web-Applet-HTML" hinzufügen, wird dem <iframe>-Element hinzugefügt. Alle von Ihnen in diesem Feld eingegebenen Inhalte werden den <body>-Tags hinzugefügt.</p>
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung für die Internetregisterkarte ein.
Höhe	Geben Sie einen Pixel-Wert für die Internetregisterkarte ein.
Breite	Geben Sie einen Pixel-Wert für die Internetregisterkarte ein.
Symbol	Klicken Sie auf das Suchsymbol neben der Symbolbeschriftung, und wählen Sie ein Symbol im Fenster aus.

HINWEIS: Wenn dieser aktualisierte Name in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren". In anderen Sprachen (oder wenn Sie eine andere Sprache in der Liste "Übersetzungssprache" auf dieser Seite festlegen) wird der aktualisierte Namen als blauer Text in Klammern angezeigt, bis Sie die übersetzten Versionen manuell eingeben. Mithilfe des aktualisierten Namens in Blau können Sie feststellen, welche Begriff übersetzt werden müssen.

Wenn Sie eine benutzerdefinierte Website in Oracle CRM On Demand einfügen, müssen Sie sie für die Benutzerrolle verfügbar machen, damit Benutzer sie sehen können. Informationen zum Hinzufügen von Rollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Info über benutzerdefinierte Web-Applets

Mithilfe von benutzerdefinierten Web-Applets können Sie externen Web-Inhalt in folgende Elemente einbetten:

- Die Seite "Details" eines Datensatztyps
- Die Homepage eines Datensatztyps
- Meine Homepage
- Die "Aktionsleiste"

Sie können drei Web-Applet-Typen erstellen, anhand derer Sie verschiedenen Web-Inhaltstypen einbetten können.

- **Feed.** Wird verwendet, um RSS-Feeds einzubetten. Wenn Sie eventuell ein neues Feed unter "Meine Homepage" einbetten möchten.

Hinweis: Es wird nur der RSS 2.0-Standard unterstützt.

- **HTML.** Wird verwendet, um HTML-Code einzubetten. Beispiel: Mit diesem Web-Applet können Sie Web-Widgets aus externen Quellen, wie z.B. Google Maps, einbetten.
- **URL.** Wird verwendet, um Inhalte aus dem angegebenen URL in ein Applet in Oracle CRM On Demand einzubetten. Beispiel: Ein benutzerdefiniertes Web-Applet auf der Seite "Lead-Details", mit dem Sie eine Google-Suche für den Lead-Namen anzeigen können.

Sie können ein Web-Applet für jeden Datensatztyp hinzufügen, für den die Links "Seitenlayout" sichtbar sind.

Das Erstellen eines benutzerdefinierten Web-Applets hat zwei Vorteile gegenüber einer benutzerdefinierten Internet-Registerkarte:

- Ein benutzerdefiniertes Web-Applet, das auf einer Seite, wie etwa "Lead-Details", angezeigt wird, ermöglicht Ihnen das Anzeigen der Seite "Details" zusammen mit anderen Kontextdaten. Wenn Ihre externen Daten dagegen über eine Internet-Registerkarte angezeigt werden, werden Sie beim Anklicken der Internet-Registerkarte von der Seite "Details" auf die Seite der Internet-Registerkarte umgeleitet.
- In Ihrem Unternehmen sind möglicherweise viele Daten vorhanden, die Sie anzeigen möchten, zum Beispiel Portfolio-Bestände. Mit benutzerdefinierten Web-Applets können Sie große Datenmengen von einer anderen Website anzeigen, ohne Informationen in Oracle CRM On Demand laden zu müssen. Wenn große Datenmengen in Oracle CRM On Demand geladen werden, müssen Integrationstools viele Datenspalten verwalten.

Weitere Informationen zum Erstellen von Web-Applets für einen Datensatztyp finden Sie unter [Erstellen von Web-Applets](#) (auf Seite 1196). Weitere Informationen zum Erstellen von Web-Applets für "Meine Homepage" finden Sie unter [Erstellen von globalen Web-Applets](#) (auf Seite 1224).

Erstellen von benutzerdefinierten Web-Applets

Sie können drei Typen von benutzerdefinierten Web-Applets (RSS-Feed, HTML und URL) erstellen und diese an folgenden Stellen in Oracle CRM On Demand hinzufügen:

- Bei globalen Web-Applets:
 - Aktionsleiste
 - Meine Homepage

- Bei Web-Applets für Datensatztypen:
 - Datensatztyp-Homepage
 - Detailseite

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie die verschiedenen Typen von benutzerdefinierten Web-Applets erstellt werden.

Erstellen eines RSS-Feed-Applets

Erstellen Sie diesen Typ von Applet für RSS-Feeds, die Sie in die Anwendung einbetten möchten. Konfigurieren Sie RSS-Feed-Applets so, dass der eingebettete Inhalt für Benutzerrollen relevant ist.

Sie können Benutzern die Berechtigung geben, RSS-Feed-Applets zu konfigurieren, es wird jedoch empfohlen, nur eine geringe Anzahl von Applets konfigurierbar zu machen. Wenn Sie der Aktionsleiste ein RSS-Feed-Applet hinzufügen und die Datensätze in einer benutzerdefinierten Web-Registerkarte zur Verfügung stellen, können Benutzer die Feeds einfacher lesen, da sie nicht zu einer anderen Seite navigieren müssen.

So erstellen Sie ein RSS-Feed-Applet

HINWEIS: Dies ist der letzte Schritt beim Erstellen eines Web-Applets (siehe die folgenden Themen): [Erstellen von Web-Applets](#) (auf Seite 1196) und [Erstellen von globalen Web-Applets](#) (auf Seite 1224).

Füllen Sie die folgenden Felder auf der Web-Applet-Seite aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Name	Name des Web-Applets.
Standort	Die für dieses Feld verfügbaren Werte hängen davon ab, von wo aus Sie auf die Web-Applet-Seite zugreifen. Wenn Sie beispielsweise von einem globalen Web-Applet auf diese Seite zugreifen, lauten die verfügbaren Werte wie folgt: "Aktionsleiste" und "Homepage".
Spalten	HINWEIS: Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Homepage" gewählt ist. Geben Sie die Breite des Applets an, indem Sie aus dem Menü "Spalten" entweder "Einzel" oder "Doppelt" wählen.
Typ	Wählen Sie Feed.
Benutzerfelder	Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste "Benutzerfelder", um dem Feld "URL" an der Stelle, an der sich der Cursor befindet, Benutzerparameterfelder hinzuzufügen. Wenn Sie beispielsweise "Benutzer-ID" aus der Dropdown-Liste wählen, wird "%%User id%%" eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers ersetzt.

Feld	Kommentare
Datensatztyp-Felder	<p>HINWEIS: Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Detailseite" gewählt ist.</p> <p>Platzieren Sie den Cursor im URL-Feld, dem Sie einen Parameter hinzufügen möchten, und wählen Sie anschließend das einzubeziehende Feld aus der Dropdown-Liste.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise das Feld "Zeilen-ID" wählen, wird %%%Row id%%% eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.</p>
URL	<p>Geben Sie den URL ein, der aufgerufen werden soll, wenn der Benutzer auf den Hyperlink klickt, beispielsweise http://rss.news.yahoo.com/topstories.</p> <p>Der Teil <i>http://</i> des URL darf nicht weggelassen werden.</p> <p>Sie können diesem Feld außerdem kontextabhängige Parameter hinzufügen, indem Sie den Cursor im Feld "URL" platzieren und anschließend die Dropdown-Liste "Benutzerfelder" wählen. Dabei wird ein Feldparameter (mit der Bezeichnung "%%%fieldname%%%") in den URL eingefügt, der durch den vom aktuellen Datensatz abhängigen Feldwert ersetzt wird, wenn das Applet den Quell-URL abruft.</p> <p>Wenn Sie keinen URL angeben, wird der Benutzer beim Klicken auf den Link zu einer ungültigen URL geleitet.</p> <p>HINWEIS: Bei jedem Browser besteht eine Maximallänge für URLs. Wenn Sie einen URL angeben, der diese Länge überschreitet, kann dies zu einem unbestimmten Verhalten des Browsers führen.</p>
Benutzer dürfen URL überschreiben	Konfigurieren Sie RSS-Feed-Applets für Inhalt, der für Benutzerrollen relevant ist. Sie können zwar RSS-Feed-Applets für Benutzer konfigurierbar machen, es wird jedoch empfohlen, nur eine geringe Anzahl von Applets konfigurierbar zu machen.
Datensätze öffnen in	Wählen Sie einen entsprechenden Wert, und zwar je nachdem, ob Datensätze im aktuellen Browserfenster oder in einem neuen Browserfenster geöffnet werden sollen. Wenn das RSS-Feed-Applet der Aktionsleiste hinzugefügt werden soll, ist zu beachten, dass die Feeds in einem neuen Browserfenster leichter zu lesen sind. Dadurch braucht der Benutzer nicht zu einer anderen Seite zu navigieren.
Höhe	Höhe des Applets in Pixel.

Erstellen eines HTML-Web-Applets

Erstellen Sie diesen Typ von Applet für eingebetteten Inhalt in dem HTML-Code, dem Sie etwas hinzufügen möchten.

So erstellen Sie ein HTML-Web-Applet

HINWEIS: Dies ist der letzte Schritt beim Erstellen eines Web-Applets (siehe die folgenden Themen): [Erstellen von Web-Applets](#) (auf Seite 1196) und [Erstellen von globalen Web-Applets](#) (auf Seite 1224).

Füllen Sie die folgenden Felder auf der Web-Applet-Seite aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Name	Name des Web-Applets.
Standort	Die für dieses Feld verfügbaren Werte hängen davon ab, von wo aus Sie auf die Web-Applet-Seite zugreifen. Wenn Sie beispielsweise von einem globalen Web-Applet auf diese Seite zugreifen, lauten die verfügbaren Werte wie folgt: "Aktionsleiste" und "Homepage".
Spalten	<p>HINWEIS: Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Homepage" gewählt ist.</p> <p>Geben Sie die Breite des Applets an, indem Sie aus dem Menü "Spalten" entweder "Einzeln" oder "Doppelt" wählen.</p>
Typ	Wählen Sie HTML.
Datensatztyp-Felder	<p>HINWEIS: Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Detailseite" gewählt ist.</p> <p>Setzen Sie den Cursor in das Feld "Web-Applet-HTML", dem Sie einen Parameter hinzufügen möchten, und wählen Sie anschließend das einzubeziehende Feld aus der Dropdown-Liste.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise das Feld "Zeilen-ID" wählen, wird %%%Row id%%% eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.</p>
HTML-Head-Ergänzungen	<p>Der von Ihnen eingegebene HTML-Code wird im src-Attribut eines <iframe>-Elements im HTML-Code der Seite verwendet, der Sie das Web-Applet hinzufügen. Jeglicher Code, den Sie im Feld "Web-Applet-HTML" hinzufügen, wird dem <iframe>-Element hinzugefügt. Sie können Referenzen zu JavaScript-Dateien einschließen, indem Sie diese in den Abschnitt "<head>" des HTML-Codes in diesem Feld einbetten.</p> <p>Das Verweisen auf JavaScript-Dateien wird auf Oracle CRM On Demand-Seiten nicht unterstützt. Jeglicher Inhalt, den Sie in dieses Feld eingeben, wird den <head>-Tags hinzugefügt.</p>

Feld	Kommentare
Web-Applet-HTML	Der eingegebene HTML-Code wird im src-Attribut eines <iframe>-Elements im HTML-Code der Seite verwendet, der Sie das Web-Applet hinzufügen. Jeglicher Code, den Sie im Feld "Web-Applet-HTML" hinzufügen, wird dem <iframe>-Element hinzugefügt. Jeglicher Inhalt, den Sie in dieses Feld eingeben, wird den <body>-Tags hinzugefügt.
Immer ausführen	Dieses Flag bestimmt, ob ein benutzerdefiniertes Web-Applet ausgeführt wird, wenn das Applet minimiert ist. Dieses Flag ist nur für benutzerdefinierte Web-Applets verfügbar, die sich auf der Detailseite befinden.
Höhe	Höhe des Applets in Pixel.

Erstellen eines URL-Web-Applets

Erstellen Sie diesen Typ von Applet, wenn Sie Inhalt von einem URL in einem iFrame einbetten möchten.

So erstellen Sie ein URL-Web-Applet

HINWEIS: Dies ist der letzte Schritt beim Erstellen eines Web-Applets (siehe die folgenden Themen): [Erstellen von Web-Applets \(auf Seite 1196\)](#) und [Erstellen von globalen Web-Applets \(auf Seite 1224\)](#).

Füllen Sie die folgenden Felder auf der Web-Applet-Seite aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Name	Name des Web-Applets.
Standort	Die für dieses Feld verfügbaren Werte hängen davon ab, von wo aus Sie auf die Web-Applet-Seite zugreifen. Wenn Sie beispielsweise von einem globalen Web-Applet auf diese Seite zugreifen, lauten die verfügbaren Werte wie folgt: "Aktionsleiste" und "Homepage".
Spalten	HINWEIS: Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Homepage" gewählt ist. Geben Sie die Breite des Applets an, indem Sie aus dem Menü "Spalten" entweder "Einzeln" oder "Doppelt" wählen.
Typ	Wählen Sie URL.
Benutzerfelder	Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste "Benutzerfelder", um dem Feld "URL" an der Stelle, an der

Feld	Kommentare
	<p>sich der Cursor befindet, Benutzerparameterfelder hinzuzufügen.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise "Benutzer-ID" aus der Dropdown-Liste wählen, wird "%%%User id%%%" eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Benutzer-ID des angemeldeten Benutzers ersetzt.</p>
Datensatztyp-Felder	<p>HINWEIS: Dieses Feld ist nur dann verfügbar, wenn für "Standort" der Wert "Detailseite" gewählt ist.</p> <p>Platzieren Sie den Cursor im URL-Feld, dem Sie einen Parameter hinzufügen möchten, und wählen Sie anschließend das einzubeziehende Feld aus der Dropdown-Liste.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise das Feld "Zeilen-ID" wählen, wird "%%%Row id%%%" eingefügt. Zur Laufzeit wird dieser Parameter durch die Zeilen-ID des aktuellen Datensatzes ersetzt.</p>
URL	<p>Geben Sie den URL ein, der aufgerufen werden soll, wenn der Benutzer auf den Hyperlink klickt, beispielsweise http://maps.google.com.</p> <p>Der Teil "http://" des URL darf nicht weggelassen werden.</p> <p>Sie können diesem Feld außerdem kontextabhängige Parameter hinzufügen, indem Sie den Cursor im Feld "URL" platzieren und anschließend die Dropdown-Liste "Benutzerfelder" wählen. Dabei wird ein Feldparameter (mit der Bezeichnung "%%%fieldname%%%") in den URL eingefügt, der durch den auf dem aktuellen Datensatz basierenden Feldwert ersetzt wird, wenn der Benutzer auf diesen Wert klickt. Der folgende URL wird beispielsweise in der Versandadresse an Google Maps übergeben: http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</p> <p>Wenn Sie keinen URL angeben, wird der Benutzer beim Klicken auf den Link zu einer ungültigen URL geleitet.</p> <p>HINWEIS: Bei jedem Browser besteht eine Maximallänge für URLs. Wenn Sie einen URL angeben, der diese Länge überschreitet, kann dies zu einem unbestimmten Verhalten des Browsers führen.</p>
Immer ausführen	<p>Dieses Flag bestimmt, ob ein benutzerdefiniertes Web-Applet ausgeführt wird, wenn das Applet minimiert ist. Dieses Flag ist nur für benutzerdefinierte Web-Applets verfügbar, die sich</p>

Feld	Kommentare
	auf der Detailseite befinden.
Höhe	Höhe des Applets in Pixel.

Zugehöriges Thema

Im folgenden Thema finden Sie ein Beispiel zum Erstellen eines Web-Applets, mit dem ein Twitter RSS-Feed angezeigt wird:

■ [Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed](#) (auf Seite 1225)

Erstellen und Verwalten von Aktionsleistenlayouts

Die Aktionsleiste kann eine Reihe von Abschnitten umfassen, wie z.B. "Nachrichten-Center", "Suchen", "Kommunikationstools" und "Zuletzt angezeigt". Sie können benutzerdefinierte Layouts für die Aktionsleiste erstellen und diese bestimmten Rollen in Oracle CRM On Demand zuweisen.

Festlegen der Aktionsleiste als nicht verfügbar für Benutzer

Standardmäßig wird die Aktionsleiste auf der linken Seite aller Oracle CRM On Demand-Seiten angezeigt. Benutzer können die Aktionsleiste nach Bedarf ausblenden oder anzeigen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste](#) (siehe "[Aktionsleiste ein- und ausblenden](#)" auf Seite 34).

Wenn die Aktionsleiste für eine bestimmte Benutzerrolle nicht verfügbar sein soll, richten Sie ein leeres Aktionsleistenlayout ein (d.h. dass im Layout keine Abschnitte angezeigt werden oder verfügbar sind) und weisen dieses Layout der Benutzerrolle zu. Dann wird die Aktionsleiste für die Benutzer mit dieser Benutzerrolle permanent ausgeblendet.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Aktionsleistenlayout hinzugefügt wird.

So fügen Sie ein neues Aktionsleistenlayout hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" die Option "Aktionsleistenlayout".
- 4 Klicken Sie unter "Aktionsleistenlayout" auf "Neues Layout".
- 5 Geben Sie im Feld "Layout-Name" einen Namen für das neue Aktionsleistenlayout ein.

- 6 Geben Sie im Feld "Beschreibung" einen Namen für das neue Aktionsleistenlayout ein, und klicken Sie auf "Weiter".
- 7 Wählen Sie die Felder für die Anzeige im Aktionsleistenlayout, indem Sie die gewünschten Felder mit den Pfeiltasten nach links und rechts aus "Verfügbare Abschnitte" in "Angezeigte Abschnitte" verschieben. Mit den Pfeiltasten nach oben und unten können Sie die Reihenfolge der gewählten Felder ändern.
- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen".
- 9 (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bearbeiten", um die in den Schritten 4 bis 7 eingegebenen Werte zu ändern.

Alternativ können Sie das in Oracle CRM On Demand bereits vorhandene standardmäßige Aktionsleistenlayout kopieren und die Beschreibung und Konfiguration entsprechend Ihren Anforderungen ändern.

So kopieren Sie ein Aktionsleistenlayout

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" die Option "Aktionsleistenlayout".
- 4 Klicken Sie links neben "Aktionsleistenlayout" auf den Link "Kopieren".
- 5 Geben Sie im Feld "Layout-Name" einen Namen für das neue Aktionsleistenlayout ein.
- 6 Geben Sie im Feld "Beschreibung" einen Namen für das neue Aktionsleistenlayout ein, und klicken Sie auf "Weiter".
- 7 Wählen Sie die Felder für die Anzeige im Aktionsleistenlayout, indem Sie die gewünschten Felder mit den Pfeiltasten nach links und rechts aus "Verfügbare Abschnitte" in "Angezeigte Abschnitte" verschieben. Mit den Pfeiltasten nach oben und unten können Sie die Reihenfolge der gewählten Felder ändern.
- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

HINWEIS: Um andere Aktionsleistenlayouts zu kopieren, klicken Sie links neben dem Namen der Aktionsleiste auf den Pfeil nach unten, um die Kopierfunktion anzuzeigen.

Erstellen von globalen Web-Applets

Ein globales Web-Applet ist ein benutzerdefiniertes Web-Applet, das auf einer Homepage oder in der Aktionsleiste angezeigt werden kann.

Wenn Sie ein globales Web-Applet erstellen, müssen Sie es zu dem Layout für die Homepage oder Aktionsleiste hinzufügen.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Benutzerdefinierte Web-Applets verwalten" beinhalten.

So erstellen Sie ein neues globales Web-Applet

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" die Option "Globale Web-Applets".
- 4 Klicken Sie in der Liste "Mein Web-Applet" auf "Neu".
- 5 Füllen Sie auf der Seite "Mein Web-Applet" die folgenden Felder aus:

Feld	Kommentare
Name	Geben Sie einen Namen ein.
Standort	Wählen Sie "Homepage" oder "Aktionsleiste", je nachdem, ob der externe Inhalt auf einer Homepage oder in der Aktionsleiste angezeigt werden soll.
Immer ausführen	Dieses Flag legt fest, ob ein globales Web-Applet ausgeführt wird, wenn das Applet minimiert ist. Dieses Flag ist nur für globale Web-Applets verfügbar, die sich in der Aktionsleiste befinden.

Danach füllen Sie die Felder entsprechend dem gewünschten Applet-Typ aus, wie in [Erstellen von benutzerdefinierten Web-Applets](#) (auf Seite 1217) beschrieben.

Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed

In diesem Thema wird ein Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed beschrieben. Sie können diese Funktion je nach Geschäftsmodell unterschiedlich verwenden. In diesem Beispiel wird ein Web-Applet für einen RSS-Feed auf der Detailseite mit Personendatensätzen für Benutzer mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter" eingerichtet. Mit dem Web-Applet wird der Twitter-Feed der Person angezeigt.

Der Unternehmensadministrator richtet das Feld für die Twitter-ID für den Datensatztyp "Person" ein und erstellt das Twitter-Web-Applet. Anschließend fügt der Unternehmensadministrator das neue Feld und das Twitter-Web-Applet zum Seitenlayout für die Rolle "Außendienstmitarbeiter" hinzu. Benutzer mit dieser Rolle können dann die Twitter-ID für eine Person auf der Seite "Personendetails" eingeben. Wenn ein Benutzer (mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter") die Twitter-ID der Person einträgt, wird der Twitter-RSS-Feed für die Person im Twitter-Web-Applet auf der Seite "Personendetails" angezeigt.

Hinweis zu Beginn. Um das Feld für die Twitter-ID einzurichten, das Twitter-Web-Applet zu erstellen und das Feld und das Applet dem Seitenlayout hinzuzufügen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" enthalten.

So erstellen Sie ein Web-Applet für einen RSS-Feed (Unternehmensadministrator)

- 1** Richten Sie das Feld für die Twitter-ID für den Datensatztyp "Person" folgendermaßen ein:
 - a** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - b** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
 - c** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf "Person".
 - d** Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den Link für die Einrichtung des Personenfeldes.
 - e** Klicken Sie auf der Seite "Felder" auf "Neues Feld".
 - f** Geben Sie auf der Seite zur Bearbeitung des Personenfeldes die Twitter-ID im Feld "Anzeigename" ein, und wählen Sie im Feld "Feldtyp" den Eintrag "Text (kurz)".
 - g** Speichern Sie die Änderungen.
- 2** Klicken Sie auf "Zurück zu Person - Anwendungsanpassung".
- 3** Erstellen Sie das Twitter-Web-Applet wie folgt:
 - a** Klicken Sie auf der Seite "Person - Anwendungsanpassung" im Abschnitt "Seitenlayoutverwaltung" auf "Person - Web-Applet".
 - b** Klicken Sie auf der Seite "Person - Applet-Liste" auf "Neu".
 - c** Geben Sie auf der Seite "Person - Web-Applet" die Details zum Web-Applet wie folgt ein:
 - Geben Sie einen Namen für das Web-Applet ein, z.B. "Person - Twitter-Feed".
 - Wählen Sie im Feld "Standort" den Eintrag "Detailseite".
 - Wählen Sie im Feld "Typ" den Eintrag "Feed".
 - Geben Sie in den URL-Feldern Folgendes ein:
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%stTwitter_ID%%&count=10`
 - Wählen Sie im Feld "URL von Benutzern überschreiben lassen" den Eintrag "Nein".
 - Wählen Sie im Feld "Datensätze öffnen in" den Eintrag "Aktuelles Fenster".
 - Geben Sie im Feld "Beschreibung" eine Beschreibung ein, z.B. "Twitter-Feed für Person".
 - Geben Sie im Feld "Höhe" den Wert "200" ein.
 - HINWEIS:** Im URL wird angegeben, dass 10 Zeilen des Feeds im Applet auf der Seite "Personendetails" angezeigt werden sollen (count=10). Für die Darstellung von 10 Zeilen ist eine Höhe von 200 Pixeln im Applet geeignet. Wenn mehr als 10 Zeilen des Feeds auf der Seite "Personendetails" angezeigt werden sollen, ändern Sie den URL entsprechend, und geben Sie einen größeren Wert für die Höhe des Applets an.
 - d** Speichern Sie die Änderungen.
- 4** Klicken Sie auf "Zurück zu Person - Anwendungsanpassung".

- 5** Fügen Sie das Feld für die Twitter-ID und das Web-Applet wie folgt zum Personenseitenlayout für die Benutzerrolle hinzu:
 - a** Klicken Sie auf der Seite "Person - Anwendungsanpassung" im Abschnitt "Seitenlayoutverwaltung" auf "Person - Seitenlayout".
 - b** Klicken Sie im Menü auf Datensatzzebene für das der Rolle "Außendienstmitarbeiter" zugewiesene Seitenlayout auf "Bearbeiten".
 - c** Verschieben Sie in Schritt 3, "Feldlayout", das Feld für die Twitter-ID mit den Pfeiltasten aus dem Abschnitt "Verfügbare Personenfelder" in den Seitenbereich, in dem das Feld angezeigt werden soll, z.B. in den Abschnitt "Schlüsselinformationen Person".
 - d** Verschieben Sie in Schritt 4, "Zugehörige Information", das erstellte Web-Applet mit den Pfeiltasten aus dem Abschnitt "Verfügbare Informationen" in den Abschnitt "Angezeigte Informationen".
 - e** Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

Wenn ein Benutzer mit der Rolle "Außendienstmitarbeiter" das nächste Mal einen Personendatensatz bearbeitet oder einen neuen Personendatensatz erstellt, kann der Benutzer den Twitter-RSS-Feed für eine Person wie im Folgenden beschrieben einrichten.

So richten Sie den Twitter-RSS-Feed für eine Person ein (Benutzer)

- 1** Öffnen Sie einen bestehenden Personendatensatz, oder erstellen und speichern Sie eine neue Person.
- 2** Wenn das Applet für den Twitter-Feed der Person nicht auf der Seite "Personendetails" angezeigt wird, fügen Sie das Applet wie folgt hinzu:
 - a** Klicken Sie auf "Layout bearbeiten".
 - b** Verschieben Sie das Applet für den Twitter-Feed der Person mit den Pfeiltasten aus dem Abschnitt "Verfügbar" in den Abschnitt "Angezeigte Informationen".
 - c** Speichern Sie die Änderungen.
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Personendetails" auf "Bearbeiten".
- 4** Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Personen im Feld für die Twitter-ID die Twitter-ID für die Person ein.
- 5** Speichern Sie die Änderungen.

Der Twitter-Feed für die Person wird im Twitter-Feed-Applet der Person auf der Seite "Personendetails" angezeigt.

Hochladen von Clientstandorterweiterungen

Clientstandorterweiterungen sind Dateien, die Sie in Oracle CRM On Demand hochladen und dort hosten können anstatt sie auf anderen Servern zu hosten. Wenn Sie eine Clientstandorterweiterung hochladen, generiert Oracle CRM On Demand eine eindeutige URL, mit der Sie die Erweiterung referenzieren. Eine Clientstandorterweiterung kann eine zweite Clientstandorterweiterung aufrufen. Dazu wird die eindeutige URL der zweiten Clientstandorterweiterung verwendet. Sie können auch eine URL verwenden, um eine Clientstandorterweiterung in benutzerdefinierten Internetregisterkarten, benutzerdefinierten Web-Applets und globalen Web-Applets bereitzustellen.

Sie können HTML-, JPG-, GIF-, SWF- und CSS-Dateien über die Listenseite für Oracle CRM On Demand-Clientstandorterweiterungen hochladen, um eine Clientstandorterweiterung zu erstellen. Die maximale Dateigröße beträgt 20 MB. Kleinere Dateien bieten jedoch eine bessere Performance, wenn der Browser diese Dateien aus Oracle CRM On Demand herunterlädt.

HINWEIS: Die Oracle CRM On Demand-Kundenbetreuung hat keinen Zugriff auf die Komponenten von Clientstandorterweiterungen. Diese Komponenten umfassen die hochgeladenen Dateien oder die in diesen Dateien enthaltenen Inhalte, Bilder oder Speicherorte, von denen die Clientstandorterweiterungen referenziert werden, wie z.B. benutzerdefinierte Internetregisterkarten, benutzerdefinierte Web-Applets und globale Web-Applets. Daher sind Sie dafür verantwortlich, diese Erweiterungen zu pflegen und zu unterstützen.

Hinweis zu Beginn. Um diese Schritte auszuführen, muss Ihre Rolle die Berechtigung zum Hochladen von Clientstandorterweiterungen umfassen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen finden Sie unter [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1321).

So laden Sie Clientstandorterweiterungen hoch

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Clientstandorterweiterungen".

Auf der Listenseite für Clientstandorterweiterungen werden zuvor hochgeladene Clientstandorterweiterungen angezeigt. Sie können auf dieser Seite auch zuvor hochgeladene Clientstandorterweiterungen löschen.

HINWEIS: Wenn Sie eine Clientstandorterweiterung löschen, die für eine benutzerdefinierte Internetregisterkarte, ein benutzerdefiniertes Web-Applet oder ein globales Web-Applet eingerichtet wurde, funktionieren diese Applets nicht mehr fehlerfrei, da die Clientstandorterweiterung entfernt wurde. Oracle CRM On Demand zeigt nicht an, ob eine bestimmte Clientstandorterweiterung verwendet wird.

- 4 Klicken Sie auf "Neu".
- 5 Klicken Sie auf das Büroklammersymbol, um die Inhalte zu suchen, die Sie als Clientstandorterweiterung hochladen möchten.
Dieses Feld ist erforderlich.
- 6 Geben Sie folgende Details ein:

- **MIME-Typ.** Gibt den Internet-Medientyp an. Mit diesem Typ kann der Browser Medientypen fehlerfrei anzeigen. Geben Sie die vollständigen Details der MIME-Typen ein. Geben Sie je nach Dateityp einen der folgenden Werte ein:
 - Text/html
 - Image/jpeg
 - Image/gif
 - Application/x-shockwave-flash
 - Text/css
- **Datei: Größe (in Byte).** Die Größe der hochgeladenen Datei. Oracle CRM On Demand lädt einen Wert in dieses Feld.
- **Datei: Erweiterungen.** Die Dateierweiterung der hochgeladenen Datei. Oracle CRM On Demand lädt einen Wert in dieses Feld.
- **Name.** Der Name der Clientstandorterweiterung. Dieses Feld ist erforderlich.
- **URL-Name.** Dieser Wert wird verwendet, um einen aussagekräftigen Namen für die URL bereitzustellen, die auf die Clientstandorterweiterung zeigt. Folgende Zeichen sind im URL-Namen zulässig: A-Z, a-z, 0-9, Unterstrich (_) und Punkt (.). Doppelte Punkte (..) sind nicht zulässig, und ein Punkt (.) darf nicht das letzte Zeichen in der Zeichenfolge sein. Beispiele für URL-Namen sind: Logo_Image und Map376. Sie sollten den Eintrag in diesem Feld so kurz wie möglich halten. Dieses Feld ändert sich nur, wenn ein Benutzer es bearbeitet. Wenn Sie die hochgeladene Datei ersetzen oder den Namen der Clientstandorterweiterung ändern, bleibt der Wert im Feld "URL-Name" unverändert. Somit können Sie mehrere Versionen der Clientstandorterweiterung aktualisieren, verwalten und bereitstellen, ohne die benutzerdefinierten Internetregisterkarten, benutzerdefinierten Web-Applets oder globalen Internetregisterkarten erneut konfigurieren zu müssen. Durch Bearbeiten dieses Feldes werden die Felder "Relative URL" und "Vollständige URL" geändert. Dieses Feld ist erforderlich.
- **Relative URL.** Oracle CRM On Demand trägt einen Wert in dieses Feld ein. Der Wert ist die relative URL für die Navigation zur Clientstandorterweiterung aus Oracle CRM On Demand. Wenn sich dieser Feldwert ändert und die Clientstandorterweiterung bereitgestellt wird, müssen Sie die benutzerdefinierten Internetregisterkarten, benutzerdefinierten Web-Applets oder globalen Internetregisterkarten, die diese Clientstandorterweiterung referenzieren, so aktualisieren, dass sie die neu generierte URL verwenden. Dieser Feldwert ändert sich nur, wenn das Feld "URL-Name" aktualisiert wird.
- **Vollständige URL.** Oracle CRM On Demand trägt einen Wert in dieses Feld ein. Der Wert ist die vollständige URL, die auf die URL in der Oracle CRM On Demand-Anwendung zeigt. Wenn sich dieser Feldwert ändert und die Clientstandorterweiterung bereitgestellt wird, müssen Sie die benutzerdefinierten Internetregisterkarten, benutzerdefinierten Web-Applets oder globalen Internetregisterkarten, die diese Clientstandorterweiterung referenzieren, so aktualisieren, dass sie die neu generierte URL verwenden. Dieser Feldwert ändert sich nur, wenn das Feld "URL-Name" aktualisiert wird.

7 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Sie können eine Clientstandorterweiterung hochladen, diese wird jedoch erst aktiv, wenn Sie sie in einer benutzerdefinierten Internetregisterkarte, einem benutzerdefinierten Web-Applet oder einer globalen Internetregisterkarte konfigurieren.

Nach dem Hochladen einer Clientstandorterweiterung generiert Oracle CRM On Demand die Felder "Relative URL" und "Vollständige URL". Anhand dieser Werte ordnen Sie der Clientstandorterweiterung eine benutzerdefinierte Internetregisterkarte, ein benutzerdefiniertes Web-Applet oder eine globale Internetregisterkarte zu. Sie konfigurieren diese Speicherorte genauso wie jede Erweiterung, die auf Ihren Servern gehostet wird.

So bearbeiten Sie vorhandene Clientstandorterweiterungen

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf "Clientstandorterweiterungen".
- 4** Suchen Sie auf der Listenseite für Clientstandorterweiterungen die Clientstandorterweiterung, die Sie bearbeiten möchten.
- 5** Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf das Feld "Name". Dadurch wird die Detailseite für Clientstandorterweiterungen geöffnet, auf der Sie die Clientstandorterweiterung bearbeiten können.
 - Klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 6** Klicken Sie auf "Speichern".
- 7** Führen Sie die folgenden Schritte aus, wenn Sie die Datei für die Clientstandorterweiterung ersetzt haben:
 - a** Melden Sie sich von Oracle CRM On Demand ab.
 - b** Löschen Sie den Browser-Cache.
 - c** Melden Sie sich erneut an, um die neue Clientstandorterweiterung herunterzuladen, sodass die Clientstandorterweiterung auf die Seite heruntergeladen wird, auf der sie bereitgestellt wird. Wenn Sie sich nicht von Oracle CRM On Demand abmelden und erneut anmelden, wird die neue Clientstandorterweiterung 30 Tage nach dem ersten Download heruntergeladen.

Richtlinien zum Bearbeiten von Clientstandorterweiterungen

Beachten Sie die folgenden Richtlinien:

- **Halten Sie die Anzahl der Verweise auf Clientstandorterweiterungen auf einer Seite so niedrig wie möglich, um die negativen Auswirkungen auf die Performance zu minimieren.**
- **Halten Sie die Größe der Clientstandorterweiterungen so gering wie möglich.** Vermeiden Sie beispielsweise die Verwendung großer Bild- oder SWF-Dateien. Je kleiner die Datei ist, die Sie als Bestandteil der Clientstandorterweiterung herunterladen, desto schneller wird die Seite im Vergleich zu größeren Dateien geladen.
- **Bringen Sie alle Clientstandorterweiterungen in so wenig Dateien wie möglich unter, um die negativen Auswirkungen auf die Performance zu minimieren.**

- **Konfigurieren Sie Ihren Browser so, dass er Ihre Clientstandorterweiterungen zwischenspeichert.** Wenn Sie Ihren Browser so konfigurieren, dass er die Clientstandorterweiterungen zwischenspeichert, müssen die Inhalte nicht jedes Mal von den Oracle CRM On Demand-Servern heruntergeladen werden, wenn ein Benutzer die Seite lädt. Wenn sich eine Clientstandorterweiterung ändert, müssen Sie den Cache leeren, damit Oracle CRM On Demand die Seite lädt, die die Erweiterung enthält. Standardmäßig werden Clientstandorterweiterungen 30 Tage lang im Cache aufbewahrt.
- **Beschränken Sie Clientstandorterweiterungen und Anlagen auf ein Minimum, um die Performance der Aktionsleiste zu optimieren.** Beim Konfigurieren einer Clientstandorterweiterung, die in einem Applet in der Aktionsleiste enthalten ist, wird die Aktionsleiste jedes Mal geladen, wenn die Seite aktualisiert wird.
- **Befolgen Sie alle Webservicesrichtlinien, wenn Sie Clientstandorterweiterungen zum Aufrufen von Webservices verwenden.** Weitere Informationen hierzu finden Sie im Oracle Web Services On Demand Guide.

Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen

Je nach Bedarf möchten Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen die unterschiedlichsten Informationen auf der Seite "Meine Homepage" anzeigen. Sie können das Layout von "Meine Homepage" anpassen, indem Sie den Standardinhalt durch einen für die Rollen Ihrer Mitarbeiter relevanteren Inhalt ersetzen. Beispielsweise kann die Homepage eines Kundenservicemitarbeiters so konfiguriert werden, dass anstelle des Abschnitts "Kürzlich erstellte Leads" (der standardmäßig auf der Seite angezeigt wird) neue Serviceanfragen und anstelle des Standardberichts zur Qualität der Vertriebs-Pipeline ein benutzerdefinierter Bericht zu Serviceanfragen angezeigt wird.

Nachdem Sie "Meine Homepage" angepasst haben, müssen Sie das Homepage-Layout einer Benutzerrolle zuweisen. Alle Benutzer mit dieser Rolle können die von Ihnen eingerichtete angepasste "Meine Homepage" anzeigen.

Bevor Sie beginnen. Da Sie eine Rolle auswählen müssen, für die diese Anpassung gültig ist, richten Sie alle Rollen ein, bevor Sie mit dem Vorgang beginnen. Ihre Rolle müssen die Berechtigungen "Anwendung anpassen" und "Homepage-Administration" enthalten sein.

So passen Sie "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Meine Homepage - Layout".
- 4 Führen Sie in der Liste "Homepage-Layout" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
 - Klicken Sie auf "Bearbeiten" oder "Kopieren", um ein vorhandenes benutzerdefiniertes Layout zu ändern.

Der Assistent für Homepage-Layout wird angezeigt, um Sie durch den Prozess zu leiten.

5 Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und ggf. eine Beschreibung ein.

6 Schritt 2 "Homepage-Layout":

- Verschieben Sie Abschnitte aus der Liste "Alle Abschnitte" in die Liste "Verfügbare Abschnitte".

In der Liste "Verfügbare Abschnitte" sind die Abschnitte enthalten, die einer Homepage hinzugefügt werden können, darunter auch benutzerdefinierte Berichte, die in Homepages aufgenommen werden können. Wenn Sie verhindern möchten, dass ein Benutzer einer Homepage einen Abschnitt hinzufügt, belassen Sie den Abschnitt in der Liste "Alle Abschnitte".

- Verschieben Sie Abschnitte aus der Liste "Linke Seite" in die Liste "Rechte Seite", und ordnen Sie die Informationen in beiden Listen entsprechend Ihren Anforderungen neu an.

Belassen Sie Abschnitte doppelter Breite in der Liste "Linke Seite". Die Abschnitte werden automatisch über die gesamte Breite der Homepage angezeigt.

7 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

HINWEIS: Wenn Sie eine benutzerdefinierte Homepage in die Anwendung einfügen, müssen Sie sie für die Benutzerrolle verfügbar machen, damit sie für Benutzer sichtbar ist. Weitere Anweisungen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Erstellen von neuen Themen

Das Thema bestimmt das Aussehen von Oracle CRM On Demand. Wenn Oracle CRM On Demand zum ersten Mal für ein neues Unternehmen eingerichtet wird, stehen mehrere vordefinierte Themen zur Verfügung. Das Standardthema ist *Oracle*. Sie können im Assistenten für Rollenverwaltung festlegen, welche Rollen Themen erstellen und verwalten können. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322). Weitere Informationen zum Festlegen von Themen auf Unternehmensebene finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).

Sie können ein Thema auf der Unternehmens-, Rollen- oder Benutzerebene wählen. Das auf der Benutzerebene festgelegte Thema hat Vorrang, gefolgt vom auf der Rollenebene festgelegten Thema. Das Standardthema des Unternehmens wird angewendet, wenn weder auf der Benutzer- noch auf der Rollenebene ein Thema festgelegt wurde.

Wenn Sie Themen von Oracle CRM On Demand Release 16 auf Release 17 aktualisieren, beachten Sie Folgendes:

- **Für neue Unternehmen.** *Oracle* ist das Standardthema auf der Unternehmensebene. Auf der Rollen- oder Benutzerebene ist kein Thema gewählt. Unternehmensadministratoren können neue Themen erstellen und diese als Standardthema festlegen. Sie können zudem bestehende Themen deaktivieren, damit diese nicht von Benutzern gewählt werden können.
- **Für bestehende Unternehmen.** Die Namen sämtlicher alten Themen werden durch die folgenden Zeichenfolgen ersetzt: *Oracle - Abgelehnt*, *Zeitgenössisch - Abgelehnt* oder *Klassisch - Abgelehnt*. Wir empfehlen, diese alten Themen zu ändern, eines der neuen Themen zu wählen und die alten Themen aus den Benutzerprofilen zu entfernen.

- **Für bestehende Unternehmen, die Logos und Links verwenden.** Ein Upgrade wirkt sich nicht auf ein veraltetes Thema aus, das nach wie vor gewählt ist. Es empfiehlt sich jedoch, keine veralteten Themen zu verwenden, sondern neue Themen zu erstellen und neue Themen als Standardthemen auf der Unternehmens- oder Rollenebene festzulegen.

Hinweis zu Beginn. Um Themen erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Themen verwalten" enthalten.

In der folgenden Aufgabe wird beschrieben, wie Sie in Oracle CRM On Demand ein eigenes Thema erstellen.

So erstellen Sie ein neues Thema in Oracle CRM On Demand

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
 - 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Themen".
 - 4 Klicken Sie auf der Seite "Themen" auf "Neu".
 - 5 Geben Sie die Informationen für die folgenden Felder ein:
 - **Themenname.** Geben Sie einen Namen für das neue Thema ein.
 - **Standard-Link für Hilfe anzeigen.** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das neue Thema den standardmäßigen Hilfelink anzeigen soll.
 - **Standard-Link für Schulung und Support anzeigen.** Wählen Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das neue Thema den standardmäßigen Link für Schulung und Support anzeigen soll.
 - **Beschreibung.** Geben Sie eine Beschreibung für das neue Thema ein.
 - 6 Klicken Sie auf "Speichern".
- Oracle CRM On Demand öffnet die Seite mit Themendetails mit einer dynamischen Vorschau des neuen Themas, die sich rechts auf dem Bildschirm befindet. In der Vorschau werden die Homepage, die Detailseite und die Listenseite mit dem neuen Thema angezeigt.

- 7 Geben Sie die Informationen für die in der folgenden Tabelle aufgeführten Felder ein.

ANZEIGEN

HINWEIS: Um neue Farbcodes einzugeben, können Sie entweder für jede Farbe einen hexadezimalen Wert eingeben oder mit der Maus auf den standardmäßigen Farbwert zeigen, um das Symbol für die Farbpalette anzuzeigen. Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Farbe für das Feld zu wählen.

Allgemeine Informationen	Beschreibung
Anwendungshintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf den Hintergrund von Oracle CRM On Demand, einschließlich der Leerzeichen zwischen Registerkarten.
Anwendungstext	Dieses Feld bezieht sich auf den rechtlichen Hinweis, der sich am unteren Rand der Anwendungsseite befindet, sowie auf die vertikalen Leisten zwischen den globalen und den Registerkartenlinks.

Anwendungslinks	Dieses Feld bezieht sich auf die globalen Links, die sich am oberen und unteren Rand von Oracle CRM On Demand befinden, z.B. "Admin", "Meine Einstellungen", "Datenschutzbestimmungen", "Nutzungsbedingungen" usw.
Alarmtext	Dieses Feld bezieht sich auf den Text, der für obligatorische Felder und überfällige Aufgaben verwendet wird.
Registerkarten	
Registerkartenformat	Wählen Sie im Menü "Gerundet", "Gestapelt" oder "Direkt".
Aktive Registerkarte - Text	Dieses Feld bezieht sich auf den in den aktiven Registerkarten verwendeten Text.
Aktive Registerkarte - Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe der aktiven Registerkarte.
Inaktive Registerkarte - Text	Dieses Feld bezieht sich auf den in den inaktiven Registerkarten verwendeten Text.
Inaktive Registerkarte - Hintergrund oben	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe des oberen Hintergrundes der inaktiven Registerkarte.
Inaktive Registerkarte - Hintergrund unten	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe des unteren Hintergrundes der inaktiven Registerkarte.
Inaktive Registerkarte - Hover-Effekt Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe, die beim Zeigen mit der Maus auf eine inaktive Registerkarte angezeigt wird. Es bezieht sich auch auf die in der Menüregisterkarte verwendete Farbe.
Seite	
Seite - Text	Dieses Feld bezieht sich auf den gesamten Text auf der Seite oder im Popup-Fenster, z.B. Inline-Hilfe, Feldbeschriftungen, Feldwerte, Seitentitel, inaktive Links, Überschriften für Formularabschnitte, vertikale Leisten, Aufzählungszeichen usw.
Seite - Links	Dieses Feld bezieht sich auf alle Links auf dem Seitenhintergrund, z.B. Kalenderlinks, den Link "Ganze Liste anzeigen", den Link "Liste verwalten" usw.
Seite - Hintergrund oben	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe der Titelleiste am oberen Rand jeder Seite und jedes Popup-Fenster, z.B. "Verkaufsprojektdetails". Auf dieser Leiste befinden sich Schaltflächen. Mit diesem Feld werden außerdem die Aktionsleiste, die Liste mit zugehörigen Elementen, die Kalenderansicht und die Registerkarte mit dem aktiven Kalender gesteuert.
Seite - Hintergrund unten	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe der Titelleiste am unteren Rand jeder Seite und jedes Popup-Fenster, z.B. "Verkaufsprojektdetails". Auf dieser Leiste befinden sich Schaltflächen. Mit diesem Feld werden außerdem die Aktionsleiste, die Liste mit zugehörigen Elementen, die Kalenderansicht und die Registerkarte mit dem aktiven Kalender gesteuert.

	gesteuert.
Markierte Seite - Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Farbe der markierten Elemente auf einer Seite, z.B. die Felder für die Inline-Bearbeitung, markierte Zellen in einem Kalender, das aktuelle Datum, den aktiven Schritt in Assistenten, den Hintergrund von Warnanzeigen usw.
Kopfzeile - Text	Dieses Feld bezieht sich auf die für die Seitennamen verwendete Textfarbe, z.B. der Verkaufsprojekte-Homepage.
Kopfzeile - Hintergrund oben	Dieses Feld bezieht sich auf die für den oberen Bereich hinter den Seitennamen verwendete Farbe.
Kopfzeile - Hintergrund unten	Dieses Feld bezieht sich auf die für den unteren Bereich hinter den Seitennamen verwendete Farbe.
Seite - Zeilen	Dieses Feld bezieht sich auf die Linienfarben, die in den Listendatensätzen, Formularabschnitten auf Detailseiten, in Assistentenschritten usw. verwendet werden.
Listen	
Listenkopf - Text	Dieses Feld bezieht sich auf die Textfarbe in der Filterleiste und der Listenfußzeile.
Listenkopf - Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe in der Filterleiste und der Listenfußzeile, in der die Symbole für die Listennavigation enthalten sind.
Spaltenkopf - Text	Dieses Feld bezieht sich auf die im Spaltenkopf verwendete Textfarbe.
Spaltenkopf - Hintergrund	Dieses Feld bezieht sich auf die Hintergrundfarbe der Listen mit zugehörigen Elementen, der vollständigen Listen usw.

- 8** (Optional) Wenn Sie benutzerdefinierte globale Links zu Ihrem Thema hinzufügen möchten, klicken Sie im Abschnitt "Globale Links" auf "Neu".

Die Seite "Link bearbeiten" wird geöffnet.

- 9** Geben Sie folgende Informationen ein:

- **Linkname.** Geben Sie den Namen des globalen Links ein, den Sie zu Ihrem Thema hinzufügen möchten.
- **Typ.** Wählen Sie im Menü "Kopfzeile" oder "Fußzeile", je nachdem, ob der globale Link am oberen oder unteren Rand der Seite platziert werden soll.
- **Link-URL.** Geben Sie die URL des globalen Links ein.
- **Link-Reihenfolge.** Geben Sie einen Wert ein, um anzugeben, in welcher Reihenfolge der Link angezeigt werden soll. Beispiel: Wenn Sie die Zahl 1 eingeben, ist der entsprechende Link der erste Ihrer globalen Links.

- 10** (Optional) Wenn Sie zu Ihrem Thema ein bestimmtes Logo hinzufügen möchten, klicken Sie im Abschnitt "Logo" auf "Logo hinzufügen".

Die Seite "Logo bearbeiten" wird geöffnet.

- 11** Klicken Sie auf "Durchsuchen", um das Bild zu suchen, das Sie als Kopfzeilenlogo im Thema verwenden möchten.

HINWEIS: Sie können Bilder für die Verwendung als Kopfzeilenlogo mit den folgenden Erweiterungen hochladen: JPEG, JPG, PNG oder GIF. Das Kopfzeilenlogo muss ca. 70 Pixel hoch und 1680 Pixel breit sein. Sie müssen über die Berechtigung zum Verwenden und Hochladen des Bildes in Ihr Thema verfügen.

- 12** Geben Sie folgende Informationen ein:

- **Name.** Geben Sie den Namen des Logos ein, das Sie zu Ihrem Thema hinzufügen möchten.
- **Logotyp.** Wählen Sie im Menü "Kopfzeile" oder "Fußzeile", je nachdem, ob Sie das Kopfzeilenlogo am oberen oder unteren Rand der Seite platzieren möchten. Wenn Sie "Kopfzeile" wählen, bleibt das Kopfzeilenlogo im Hintergrund hinter den Links und Registerkarten. Wenn Sie "Fußzeile" wählen, wird das Fußzeilenlogo bei den Links am unteren Rand der Anwendung platziert. Das Fußzeilenlogo darf maximal 200 Pixel breit sein.

- 13** Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Sie müssen sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich dann erneut anmelden, damit die Vorschau des neuen zum Thema hinzugefügten Logos angezeigt wird.

Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf "Meine Homepage"

Sie können die benutzerdefinierten Berichte angeben, die einem benutzerdefinierten Layout von "Meine Homepage" hinzugefügt werden können. Diese benutzerdefinierten Berichte werden dann in der Liste "Verfügbare Abschnitte" in Schritt 2 des Assistenten für Homepage-Layout angezeigt. Weitere Informationen zum Anpassen von "Meine Homepage" finden Sie unter [Anpassen von "Meine Homepage" für Ihr Unternehmen](#) (auf Seite 1231).

Bevor Sie beginnen. Damit dieses Verfahren angewendet werden kann, müssen die benutzerdefinierten Berichte, die in "Meine Homepage" aktiviert werden sollen, gespeichert worden sein. Ihre Rolle muss die Berechtigung "Anwendung anpassen" und "Homepage-Administration" beinhalten.

So geben Sie einen benutzerdefinierten Homepage-Bericht an

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Meine Homepage - Benutzerdefinierte Berichte".
- 4** Klicken Sie in der Liste "Meine Homepage - Benutzerdefinierte Berichte" auf "Neuer Homepage-Bericht".
- 5** Geben Sie im Feld "Name" den Namen des benutzerdefinierten Berichts ein.
- 6** Wählen Sie in den Feldern "Höhe" und "Breite" den Wert "Einzel" oder "Doppelt".

Wenn sich der Bericht von links nach rechts über die gesamte Homepage erstrecken soll, wählen Sie "Doppelt" als Breite. Wenn Sie die Höhe auf "Doppelt" festlegen, wird der Bericht doppelt so hoch wie die anderen Abschnitte auf der Homepage.

- 7** Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen "Bericht sofort ausführen".

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird der Bericht automatisch ausgeführt und die Benutzer müssen nicht auf einen Link klicken, um den Bericht zu aktualisieren.

- 8** Geben Sie im Feld "Berichtspfad" den Pfad zum Bericht ein.

Sie können den Berichtspfad aus dem Fenster "Analyse öffnen" einfügen. So kopieren Sie den Berichtspfad:

- a** Klicken Sie auf der Seite "Antworten - Erste Schritte" auf die Schaltfläche "Analyse öffnen".
- b** Wählen Sie einen Bericht aus.
- c** Kopieren Sie den Wert in das Feld "Element".

Beispiel:

Freigegebener Ordner: Bereits erstellte Analyse/Analysen vertriebsphasenverläufe:
vertriebsbericht letzter Monat

- 9** Klicken Sie auf "Speichern".

Umbenennen von Datensatztypen

Sie können Datensatztypen umbenennen, wenn Sie die Ihren Benutzern vertraute Terminologie verwenden möchten. Möglicherweise entsprechen die Namen der Datensatztypen in der Anwendung nicht den Namen, die in Ihrem Unternehmen für bestimmte Datensatztypen verwendet werden. In diesem Fall können Sie den Namen ändern und an Ihre spezifischen Anforderungen anpassen.

Nachdem der Name eines Datensatztyps geändert wurde, wird der neue Name an vielen Stellen in der Anwendung verwendet. Beispiele:

- Registerkarten und Schaltflächen
- Dropdown-Listen
- Vordefinierte gefilterte Listen wie die Liste "Alle Firmen" auf der Firmen-Homepage
- Titelleisten auf Seiten, z.B. Detail- und Listenseiten von Datensätzen
- Der Abschnitt "Erstellen" in der Aktionsleiste
- Namen von Seitenabschnitten
- E-Mail-Benachrichtigung bei Datensatzzuweisung
- Namen benutzerdefinierter Seitenabschnitte

So können Sie den Anzeigenamen "Firma" in "Unternehmen" ändern. Der Name der Registerkarte "Firma" wird zu "Unternehmen", und auch die anderen Abschnittstitel werden entsprechend geändert.

An einigen Stellen wird der neue Name jedoch nicht angezeigt. Bei Namensänderungen sollten Sie Ihre Benutzer darüber informieren, dass die neuen Namen in folgenden Bereichen nicht angezeigt werden:

- Namen von benutzerdefinierten gefilterten Listen
- Namen benutzerdefinierter Felder
- Berichte und Analysen
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Hilfeseiten

HINWEIS: Alle Anzeigennamen sind auf 50 Zeichen begrenzt.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

So benennen Sie einen Datensatztyp um

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Datensatztypen umbenennen".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Datensatztypen anpassen" die neuen Namen in der entsprechenden Zeile ein. Sie müssen alle drei Variationen für die Anwendungen angeben, damit die Anwendung sie an der korrekten Stelle der Oberfläche verwendet: Anzeigename/Singular, Anzeigename/Plural und Anzeigename/Kurz.

HINWEIS: Der "Anzeigename/Kurz" wird auf den Registerkarten angezeigt, also sollte er nicht mehr als 15 Zeichen enthalten.

- 5 (Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

HINWEIS: Wenn dieser aktualisierte Name in anderen aktivierten Sprachen angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren". In den anderen Sprachen (oder wenn Sie eine andere Sprache in der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" auswählen) wird der aktualisierte Name als blauer Text in Klammern angezeigt, bis Sie manuell die übersetzten Versionen eingeben. Dadurch können Sie leichter verfolgen, welche Begriffe übersetzt werden müssen. Wenn Sie "Zum Übersetzen markieren" nicht auswählen, bleiben die bereits übersetzten Anzeigenamen bestehen, unabhängig davon, welche Änderungen Sie hier eingegeben haben.

- 6 So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Namens manuell ein:
 - a Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Sprache aus, deren Übersetzung Sie eingeben möchten.
 - b Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".

- c Klicken Sie ggf. auf den Link, um zur gerade aktualisierten Seite zurückzukehren, und wählen Sie die Sprache erneut aus.

Der übersetzte Name wird in der Spalte "Anzeigename" als schwarzer Text angezeigt.

Ändern des Symbols für einen Datensatztyp

Sie können das Symbol ändern, das einem Datensatztyp zugeordnet ist und auf Registerkarten sowie im Abschnitt "Erstellen" der Aktionsleiste angezeigt wird.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anwendung anpassen" beinhalten.

So ändern Sie das Symbol für einen Datensatztyp

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Datensatztypen umbenennen".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Datensatztypen umbenennen" im Symbolfeld für den Datensatztyp auf das Suchsymbol.
- 5 Wählen Sie im Fenster ein Symbol aus.
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

Hinzufügen von Datensatztypen

Sie können benutzerdefinierte Datensatztypen für Ihr Unternehmen hinzufügen. Beispielsweise haben Sie die Möglichkeit, eine Auftragsregisterkarte für Ihre Mitarbeiter anzuzeigen. Um einen neuen Datensatztyp hinzuzufügen, benennen Sie einen der benutzerdefinierten Objektdatensatztypen in Oracle CRM On Demand um und konfigurieren ihn.

Benutzerdefinierte Objektdatensatztypen müssen von der Kundenbetreuung für Ihr Unternehmen verfügbar gemacht werden. Weitere Angaben zum Einrichten von benutzerdefinierten Objektdatensatztypen für Ihr Unternehmen erhalten Sie bei der Kundenbetreuung.

Die schrittweise Abfolge zum Hinzufügen eines Datensatztyps zur Anwendung lautet wie folgt:

- 1 Benennen Sie einen der benutzerdefinierten Objektdatensatztypen entsprechend Ihren Anforderungen um.
- 2 Richten Sie die Felder für den Datensatztyp ein. Legen Sie fest, dass die Felder auf der Detailseite des neuen Datensatztyps angezeigt werden. Auf der Seite "Felddefinition" wird automatisch eine Gruppe von

Feldern eingefügt. Sie können diese Felder umbenennen und verwenden und benutzerdefinierte Felder entsprechend Ihren Anforderungen erstellen.

- 3 Erstellen Sie nach Ihren Vorstellungen Seitenlayouts für den benutzerdefinierten Datensatztyp.
- 4 Gewähren Sie den geeigneten Benutzerrollen Zugriff auf die neuen Seitenlayouts und zugehörigen Informationsabschnitte.

Jeder neu hinzugefügte Datensatztyp wird in den folgenden Bereichen angezeigt:

- Abschnitt "Erstellen" in der Aktionsleiste
- Suchabschnitt in der Aktionsleiste
- Datensatz-Homepage mit einer Registerkarte (auf der Registerkarte wird zusammen mit dem Namen ein Standardsymbol angezeigt)

Standardmäßig enthält die neue Datensatz-Homepage zwei Abschnitte: den Listenabschnitt des Datensatzes und den Abschnitt der vor kurzem angezeigten Datensätze. Sie müssen Felder, Seitenlayouts (Seiten "Details" und "Bearbeiten") für jeden hinzugefügten Datensatztyp einrichten.

Allgemein funktionieren neue Datensatztypen genau so wie die Standarddatensatztypen. Sie können für sie Felder, Seitenlayouts und Listenseiten einrichten. Außerdem enthält jeder neue Datensatztyp einen Standardsatz von Feldern, einschließlich von drei zu durchsuchenden Feldern (Namensfeld und zwei Schnellsuchefelder) und acht Feldern zum Filtern oder Sortieren.

In folgenden Objekten können jedoch keine neuen Datensatztypen verwendet werden:

- Assignment Manager
- Prognoseerstellung
- Audit Trails
- Standardgruppenzuweisung (sie können nicht gemeinsam von Gruppen verwendet werden)

Außerdem gelten für neue Datensatztypen die folgenden Einschränkungen:

- Neue Datensatztypen können die länderspezifischen Adressgruppen nicht enthalten
- Standardmäßig ist nur das Feld "Name" in neuen Datensatztypen erforderlich
- Mit dem neuen Datensatztyp wird keine Duplikatprüfung ausgeführt

Informationen zum Verwenden von Web-Services mit neuen Datensatztypen finden Sie unter [Herunterladen von WSDL- und Schema-Dateien](#) (siehe "[Herunterladen von WSDL- und Schemadateien](#)" auf Seite 1643).

Bevor Sie beginnen. Beachten Sie Folgendes:

- Die benutzerdefinierten Objektdatensatztypen müssen von der Kundenbetreuung für Ihr Unternehmen eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Kundenbetreuung".
- Für die Ausführung dieses Schritts muss Ihre Rolle sowohl die Berechtigung "Anwendung anpassen" als auch die entsprechende Berechtigung "Anwendung anpassen" für das benutzerdefinierte Objekt enthalten, das Sie für Ihren neuen Datensatztyp verwenden. Es gibt spezielle Berechtigungen für die Datensatztypen der benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03, zum Beispiel die Berechtigung "Anwendung anpassen - Benutzerdefiniertes Objekt 01 verwalten". Für andere Objektdatensatztypen wird mit jeder Berechtigung eine Gruppe benutzerdefinierter Objekte zugewiesen, zum Beispiel die Berechtigung "Anwendung anpassen - Benutzerdefinierte Objekte 04 bis 10 verwalten".

So fügen Sie einen Datensatztyp hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungseinrichtung" auf den Link "Datensatztypen umbenennen".
- 4 Geben Sie die Daten in der Zeile für den verwendeten benutzerdefinierten Objektdatensatztyp ein. Geben Sie zum Beispiel "Auftrag" ein.
 Weitere Informationen finden Sie unter [Umbenennen von Datensatztypen](#) (auf Seite 1237). Nach dem Umbenennen des Datensatztyps wird er unter seinem neuen Namen in den Abschnitten "Datensatztypeinrichtung" der Seite "Anwendungsanpassung" angezeigt und ersetzt den Link für den benutzerdefinierten Objektdatensatztyp.
- 5 Klicken Sie auf "Speichern".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Anwendungsanpassung" im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den neuen Datensatztyp.
- 7 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf den Link "Felddefinition".
- 8 Auf der Seite "Felddefinition" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- (Empfohlen) Klicken Sie auf "Felder umbenennen", und weisen Sie dem Feld "Name" eine neue Beschriftung zu.

Beim Feld "Name" handelt es sich um das Feld, das vom System für diesen Datensatztyp angezeigt wird. Das Feld wird in "Gelöschte Elemente", im Abschnitt "Zuletzt angezeigt" in der Aktionsleiste und in den Suchfenstern angezeigt.

Innerhalb der Anwendung verfügt jeder Datensatztyp über ein Feld mit der Bezeichnung "Name", dem der Datensatztyp vorangestellt ist ("Firmenname", "Verkaufsprojektname" usw.). Wenn Sie eine Registerkarte "Bestellung" hinzufügen, könnten Sie daher das Feld "Name" in "Bestellungsname" umbenennen.

- Klicken Sie auf neue Felder, und fügen Sie benutzerdefinierte Felder hinzu.

Für diese Datensatztypen gelten dieselben Beschränkungen wie für die benutzerdefinierten Felder der Standard-Datensatztypen.

- Klicken Sie auf "Felder umbenennen", und geben Sie die Felder an, die für diesen Datensatztyp durchsucht werden sollen. Füllen Sie die Zeilen "Schnellsuche 1" und "Schnellsuche 2" mit den erforderlichen Feldnamen aus. Wenn Ihr Unternehmen die gezielte Suche verwendet, werden diese Felder im Suchabschnitt in der Aktionsleiste angezeigt.

Wenn Sie beispielsweise eine Registerkarte "Bestellung" hinzufügen, können Sie ein Feld "Bestellnummer" als eines der Schnellsuchfelder angeben. Wenn ein Mitarbeiter im Suchabschnitt den Wert "Bestellung" auswählt, wird das Feld "Bestellnummer" als Feld für die Suche angezeigt.

- Klicken Sie auf "Felder umbenennen", und geben Sie die Felder an, die in Listen als Spaltenüberschriften angezeigt werden sollen. Füllen Sie die indizierten Zeilen mit den erforderlichen Feldnamen. Dadurch werden die Felder festgelegt, die zum Sortieren und Filtern von Datensätzen verwendet werden.

9 Richten Sie Bearbeitungs- und Detailseiten für den neuen Datensatztyp ein.

Sie können den Bearbeitungsseiten des Datensatzes Felder hinzufügen, die Felder in getrennten Abschnitten gruppieren und diese Abschnitte umbenennen.

Um Beziehungen zu anderen Datensatztypen herzustellen, fügen Sie die Felder ("Firma", "Person", "Verkaufsprojekt" usw.) in die Seitenlayouts ein. Dadurch wird neben dem Feld ein Suchsymbol eingeblendet, über das Benutzer vorhandene Datensätze mit diesem neuen Datensatztyp verknüpfen können.

Sie können Detailseiten zugehörige Informationsabschnitte hinzufügen.

Wenn Sie "Team" als zugehörigen Informationsabschnitt hinzufügen, können Benutzer diesen Datensatz mit anderen Teammitgliedern gemeinsam nutzen (Datensatz für Datensatz).

HINWEIS: Der Abschnitt mit den teambezogenen Informationen wird für die Datensatztypen für die benutzerdefinierten Objekte 01, 02 und 03 unterstützt. Er wird nicht auf anderen benutzerdefinierten Objektdatensatztypen unterstützt.

Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).

10 (Optional) Fügen Sie den neuen Datensatztyp als Feld in Bearbeitungsseiten anderer Datensätze oder als zugehörigen Informationsabschnitt in Detailseiten anderer Datensätze ein.

11 Fügen Sie das Seitenlayout ggf. zu Benutzerrollen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte](#) (auf Seite 1246)

Info über Felder, Auswahllisten und Metrik

Die Anwendung lässt keine Änderungen von Feldnamen oder Auswahllistenwerten zu, die für Prognosen und die Berichte verwendet werden. Für einige vordefinierte Listen, z.B. Listen auf Homepages, werden die zu berücksichtigenden Datensätze jedoch auf der Grundlage der Auswahllistenwerte gewählt. Die Anwendung ermittelt anhand des zugrunde liegenden, sprachunabhängigen Codes, welche Datensätze in die Standardlisten aufgenommen werden sollen. Daher hat das Umbenennen von Auswahllistenwerten und Feldern keine Auswirkungen auf diese Listen.

HINWEIS:

Info über Anhangskonfigurationen

Abhängig vom Datensatztyp können Dateien folgendermaßen an Datensätze angehängt werden:

- Über das zugehörige Element "Anhänge" an übergeordnete Datensätze
- Über die Anhangfelder

Info über die Konfiguration der zugehörigen Position "Anhänge"

Bei Datensatztypen, die die vorkonfigurierte zugehörige Position "Anhänge" unterstützen, können Sie Seitenlayouts und Benutzerrollen so konfigurieren, dass Benutzer mehrere Anhänge an einen übergeordneten Datensatz anhängen können. Jede Anhangsposition kann entweder eine Datei oder einen URL enthalten. Damit Benutzer Dateien und URLs auf diese Weise anhängen können, müssen die Seitenlayouts und Benutzerrollen folgendermaßen konfiguriert werden:

- Der Abschnitt "Anhänge" muss als Abschnitt mit zugehörigen Informationen im Seitenlayout für den übergeordneten Datensatztyp verfügbar sein.
- Die Benutzerrolle muss die erforderlichen Berechtigungen für den Datensatztyp "Anhang" enthalten.
- Die Zugriffsprofile für die Benutzerrolle müssen über den entsprechenden Zugriff auf den zugehörigen Datensatztyp "Anhänge" in der Zugriffseinstellung für den übergeordneten Datensatztyp verfügen.

Weitere Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1209). Weitere Informationen zum Konfigurieren von Benutzerrollen und Zugriffsprofilen finden Sie unter [Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung](#) (siehe "[Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung](#)" auf Seite 1248).

Die folgenden Datensatztypen unterstützen das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge":

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerobjekte 01, 02 und 03
- Händler
- Fonds
- Geldmittelanforderung
- Haushalt
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Programmmitgliedschaft
- Serviceanfrage
- Lösung

Anhänge können auch mit Hinweisdatensätzen und Vertriebsphasendatensätzen verknüpft werden.

HINWEIS: Wenn ein Benutzer einen übergeordneten Datensatz löscht, mit dem über die vorkonfigurierte zugehörige Anhangsposition Anhänge verknüpft sind, werden die Anhänge ebenfalls gelöscht.

Unternehmensadministratoren können die Details von Anhängen anzeigen, die über die vorkonfigurierte zugehörige Position "Anhänge" hinzugefügt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 1663).

Info über das Konfigurieren von Anhangfeldern

Mit Anhangfeldern können Benutzer eine einzelne Datei an einen Datensatz anhängen. Anhangfelder werden für folgende Datensatztypen unterstützt:

- Benutzerobjekte 01, 02, 03, 04 und höher
- Bestandsprotokollbericht
- Mustertransaktion

Die folgenden Datensatztypen unterstützen auch Anhangfelder. Diese Datensatztypen können jedoch wie folgt nur als zugeordnete Elemente verwendet werden:

- Akkreditierungsanhang

Der Datensatztyp "Akkreditierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Akkreditierung" verfügbar gemacht werden.

- Antragsanhang

Der Datensatztyp "Antragsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Antrag" verfügbar gemacht werden.

- Zertifizierungsanhang

Der Datensatztyp "Zertifizierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Zertifizierung" verfügbar gemacht werden.

- Kursanhang

Der Datensatztyp "Kursanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Kurs" verfügbar gemacht werden.

- Prüfungsanhang

Der Datensatztyp "Prüfungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Prüfung" verfügbar gemacht werden.

- MDF-Anfrageanhang

Der Datensatztyp "MDF-Anfrageanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "MDF-Anfrage" verfügbar gemacht werden.

- Partnerprogrammanhang

Der Datensatztyp "Partnerprogrammanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Partnerprogramm" verfügbar gemacht werden.

- Policenanhang

Der Datensatztyp "Policenanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Police" verfügbar gemacht werden.

- Anhang für Sonderpreisanfragen

Der Datensatztyp "Anhang für Sonderpreisanfragen" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Sonderpreisanfrage" verfügbar gemacht werden.

HINWEIS: Bei diesen Konfigurationen werden die verknüpften Datensätze und die angehängten Dateien nicht aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht, wenn der übergeordnete Datensatz gelöscht wird.

Beispiel: Wenn ein Benutzer einen Datensatz "MDF-Anfrage" löscht, werden alle verknüpften Datensätze "MDF-Anfrageanhang" sowie die an diese Datensätze angehängten Dateien nicht aus der Datenbank gelöscht.

Einige dieser Datensatztypen sind branchenspezifisch oder spezifisch für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition und stehen möglicherweise in Ihrer Oracle CRM On Demand-Edition nicht zur Verfügung.

Bei einigen dieser Datensatztypen werden die Anhangfelder im Standardseitenlayout in Oracle CRM On Demand angezeigt. Sie können die Anhangfelder in den Detailseitenlayouts für alle aufgeführten Datensatztypen nach Bedarf anzeigen. Es gibt die folgenden drei Anhangfelder:

- **Anhang.** In diesem Feld wird auf der Bearbeitungsseite für Datensätze zunächst ein Büroklammersymbol angezeigt. Nach dem Upload einer Datei werden im Feld der Name und die Größe der Anhangsdatei auf der Detailseite für Datensätze angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze zeigt das Feld ebenfalls ein Büroklammersymbol sowie ein X-Symbol an, mit dem Sie die Datei entfernen können. Damit Benutzer eine Datei an einen Datensatz anhängen können, müssen Sie dieses Feld im Seitenlayout anzeigen. Das Anhangfeld kann nicht als Suchfeld verwendet werden, da der Dateiname und die Dateigröße in diesem Feld berechnete Werte darstellen.
- **Anhang: Dateiname.** In dieses schreibgeschützte Feld wird automatisch der Name der Datei eingetragen, die der Benutzer hochlädt. Das Feld "Anhang: Dateiname" kann als Suchfeld verwendet werden. Die Anzeige dieses Feldes ist optional.
- **Anhang: Größe (in Byte).** In diesem Feld wird die Größe des Anhangs angezeigt. Die Anzeige dieses Feldes ist optional.

Weitere Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191) und [Festlegen von dynamischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1209).

Info über die Konfiguration von Benutzerobjekten und Anhangfeldern

Zum Konfigurieren der Datensatztypen für Benutzerobjekte stehen folgende verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, sodass Sie die Konfiguration entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens vornehmen können:

- Sie können einen Datensatztyp "Benutzerobjekt" als zugehörigen Datensatztyp eines anderen Datensatztyps konfigurieren. (Datensatztypen für Benutzerobjekte werden als zugehörige Datensatztypen für die meisten Hauptdatensatztypen in Oracle CRM On Demand unterstützt.)

In einer solchen Konfiguration herrscht eine 1:n-Beziehung zwischen dem übergeordneten Datensatz und dem verknüpften Datensatztyp. Wenn die Anhangfelder im verknüpften Datensatztyp angezeigt werden, können Benutzer mit dieser Konfiguration mehrere Anhänge (einen an jeden untergeordneten Datensatz) an den übergeordneten Datensatz anhängen.

Beispiel: Sie können die Anhangfelder auf der Detailseite für das Benutzerobjekt 04 anzeigen und anschließend dieses Objekt in *Zielsetzung - Anlage* umbenennen. Dann können Sie den neuen Datensatztyp "Zielsetzung - Anlage" als Abschnitt mit zugehörigen Informationen für den Datensatztyp "Zielsetzung" verfügbar machen.

- Sie können Datensatztypen für Benutzerobjekte in n:n-Beziehungen mit anderen Datensatztypen konfigurieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [n:n-Beziehungen für Benutzerobjekte](#) (siehe ["m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte"](#) auf Seite 1246).
- Sie können einen Datensatztyp für Benutzerobjekte zur Verwendung als Anhangdatensatztyp konfigurieren und ihn dann als Datensatztyp der obersten Ebene mit eigener Registerkarte, Homepage, eigenen Listen usw. zur Verfügung stellen.

Mit einer solchen Konfiguration können Sie Benutzern Zugriff auf Literatur gewähren, die für eine Vielzahl der Benutzer von Interesse ist. Zudem können die Benutzer nach Anhängen suchen, die in die Datensätze des benutzerdefinierten Anhangdatensatztyps hochgeladen wurden.

Wie bei jedem Datensatztyp müssen Sie sicherstellen, dass die Benutzer über die entsprechenden Zugriffsebenen und Zugriffsprofile in ihren Benutzerrollen verfügen, damit sie mit den Datensatztypen arbeiten können, bei denen Anhangfelder unterstützt werden. Weitere Informationen über das Konfigurieren von Benutzerrollen und Zugriffsprofilen finden Sie unter [Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung](#) (siehe "[Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung](#)" auf Seite 1248).

HINWEIS: Wenn ein Datensatztyp für Benutzerobjekte als zugehöriger Datensatz zu einem anderen Datensatztyp konfiguriert ist, werden die verknüpften Datensätze für Benutzerobjekte und die angehängten Dateien nicht aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht, wenn der übergeordnete Datensatz gelöscht wird. Wenn im oben beschriebenen Beispiel, in dem ein benutzerdefinierter Datensatztyp *Zielsetzung - Anhang* mit dem Datensatztyp "Zielsetzung" verknüpft ist, ein Benutzer den übergeordneten Datensatz "Zielsetzung" löscht, werden die verknüpften Datensätze "Zielsetzung - Anhang" und die angehängten Dateien nicht aus der Datenbank gelöscht.

m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte

Standardmäßig sind alle Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 01, 02 und 03 und anderen Datensatztypen vom Typ m:n. Für alle anderen benutzerdefinierten Objektdatensatztypen (zum Beispiel benutzerdefiniertes Objekt 04) sind alle Beziehungen zwischen dem benutzerdefinierten Objektdatensatztyp und allen anderen Datensatztypen (einschließlich andere benutzerdefinierte Objektdatensatztypen) standardmäßig vom Typ 1:n.

Sie können m:n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objektdatensatztypen erstellen, indem Sie einen anderen benutzerdefinierten Objektdatensatztyp als Überschneidungstabelle verwenden.

Beispiel für die Erstellung einer m:n-Beziehung

Ihr Unternehmen besitzt und verwaltet Konferenzzentren und bietet anderen Unternehmen, Regierungskunden usw. Konferenzeinrichtungen. Sie möchten einen benutzerdefinierten Objektdatensatztyp zum Verfolgen von Informationen über Ereignisse und einen weiteren benutzerdefinierten Objektdatensatztyp zum Verfolgen der Informationen zu den für die verschiedenen Ereignisse verwendeten Räume verwenden. Jeder Raum wird für viele Ereignisse verwendet, und bei jedem Ereignis können viele Räume verwendet werden, also benötigen Sie eine m:n-Beziehung zwischen den Datensatztypen.

Zum Erstellen dieser m:n-Beziehung können Sie einen dritten benutzerdefinierten Objektdatensatztyp als Überschneidungstabelle verwenden, um Informationen zu jeder Raumbuchung oder Sitzung zu verfolgen. Dann können Sie eine m:n-Beziehung zwischen Räumen und Sitzungen und eine m:n-Beziehung zwischen Ereignissen und Sitzungen erstellen, wodurch Sie eine m:n-Beziehung zwischen Räumen und Ereignissen erhalten.

In der folgenden Prozedur wird beschrieben, wie die Datensatztypen und Beziehungen für dieses Beispiel konfiguriert werden. Die benutzerdefinierten Objekte 04, 05 und 06 werden für die neuen Datensatztypen verwendet.

So konfigurieren Sie eine m:n-Beziehung

- 1 Wenn benutzerdefinierte Objektdatensatztypen, die Sie verwenden möchten, nicht für Ihr Unternehmen eingerichtet sind, wenden Sie sich dazu an die Kundenbetreuung.
 - 2 Wenn die benutzerdefinierten Objekte von der Kundenbetreuung eingerichtet wurden, benennen Sie die benutzerdefinierten Objekte 04, 05 und 06 in "Raum", "Ereignis" und "Sitzung" um.
Informationen zum Umbenennen von Datensatztypen finden Sie in [Umbenennen von Datensatztypen](#) (auf Seite 1237).
 - 3 Für jede Benutzerrolle, die Zugriff auf die neuen Datensatztypen erfordert, bestimmen Sie die erforderliche Zugriffsebene in Schritt 2 "Zugriff auf Datensatztyp" des Assistenten für Rollenverwaltung. (Die erforderliche Zugriffsebene wird von Ihnen entsprechend Ihren Zuständigkeiten festgelegt.)
Informationen zum Festlegen von Benutzerrollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).
 - 4 Für jede Benutzerrolle, für die Zugriff auf die neuen Datensatztypen erforderlich ist, konfigurieren Sie das Zugriffsprofil für die neuen Datensatztypen.
Sie müssen mindestens Folgendes festlegen:
 - Bestimmen Sie für den neuen Datensatztyp "Raum" im neuen Abschnitt für sitzungsbezogene Informationen den Zugriff "Ansicht".
 - Gewähren Sie für den neuen Datensatztyp "Ereignis" den Zugriff "Ansicht" auf den Abschnitt der neuen sitzungsbezogenen Informationen.Weitere Informationen zu Zugriffsprofilen finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312).
 - 5 Erstellen Sie neue Seitenlayouts für die neuen Datensatztypen:
 - Nehmen Sie für den neuen Datensatztyp "Raum" in das Seitenlayout "Details" den neuen Datensatztyp "Sitzung" als zugehörigen Informationsabschnitt auf.
 - Nehmen Sie für den neuen Datensatztyp "Ereignis" in das Seitenlayout "Details" den neuen Datensatztyp "Sitzung" als zugehörigen Informationsabschnitt auf.Weitere Informationen zum Einrichten von Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).
 - 6 Für jede Benutzerrolle, die Zugriff auf die neuen Datensatztypen erfordert, weisen Sie die Seitenlayouts zu, die Sie in Schritt 6 des Assistenten für Rollenverwaltung erstellt haben.
Informationen zum Festlegen von Benutzerrollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).
- HINWEIS:** Zusätzlich zu den in der vorigen Prozedur vorgenommenen Änderungen können Sie die neuen Datensatztypen ebenso anpassen wie die anderen Datensatztypen. Informationen zum Anpassen von Datensatztypen finden Sie in [Seite zum Anpassen der Datensatztypanwendung](#) (siehe "Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung" auf Seite 1162).

Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung

Dieses Thema enthält Informationen zur Benutzerverwaltung sowie zur Zugriffssteuerung.

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Benutzerrolle die entsprechenden Berechtigungen enthält.
 - Zum Einrichten von Benutzern muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" oder die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.
HINWEIS: Benutzer mit der Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" können Benutzer nur in ihrer eigenen Partnerorganisation einrichten.
 - Zum Einrichten von Gruppen, Profilen und Rollen in Ihrem Unternehmen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten.
 - Zum Einrichten von Büchern muss Ihre Rolle die Berechtigung "Bücher verwalten" enthalten.
 - Zum Einrichten von Gebieten in Ihrem Unternehmen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Gebiete verwalten" enthalten.
- Vergleichen Sie die Zahl der Lizenzen mit der Zahl der Benutzer, die aktiv sein müssen. Nur aktive Benutzer haben Zugriff auf Oracle CRM On Demand. Die Gesamtzahl der aktiven Benutzer darf die Anzahl der Lizenzen für das Unternehmen nicht überschreiten. Weitere Informationen zum Prüfen des Status von Lizenzen finden Sie unter [Prüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern](#) (siehe "[Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern](#)" auf Seite 1132).
- Lesen Sie die Hintergrundinformationen zu Rollen und Zugriffsprofilen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
 - [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316)
 - [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1317)
 - [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
 - [Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen](#) (auf Seite 1290)
 - [Info über Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen](#) (auf Seite 1291)
 - [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- Legen Sie fest, welche Profile zur Verwaltung des Datenzugriffs für Bücher, Rollen und Teams verwendet werden sollen.
- Legen Sie die Rollen fest, die den einzelnen Benutzern zugewiesen werden sollen, sowie die Personen, denen die einzelnen Benutzer unterstellt sind. Falls Ihr Unternehmen zusätzliche Rollen für weitere Geschäftszweige benötigt, erstellen Sie die erforderlichen Rollen.

Durch die kumulative Einrichtung aller Benutzer in Ihrem Unternehmen werden die unternehmensspezifische Berichtshierarchie und die Vertriebsquoten definiert.

Sie müssen für jeden einzelnen Benutzer im Unternehmen eine individuelle Benutzerrolle festlegen. Über die Benutzerrolle und das zugehörige Zugriffsprofil wird der Zugriff des Mitarbeiters auf Registerkarten, Funktionen und Datensätze bestimmt. Außerdem wird festgelegt, welche Seitenlayouts dem Mitarbeiter bei Verwendung der Anwendung angezeigt werden.

Klicken Sie auf ein Thema, um das Verfahren zum Verwalten von Benutzern, Zugriffsprofilen, Rollen, benutzerdefinierten Büchern und Gruppen anzuzeigen:

- [Einrichten von Benutzern](#) (auf Seite 1251)
- [Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern](#) (auf Seite 1263)
- [Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer](#) (auf Seite 1264)
- [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers](#) (auf Seite 1264)
- [Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers](#) (auf Seite 1265)
- [Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers](#) (auf Seite 1266)
- [Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer](#) (auf Seite 1266)
- [Hinzufügen von Delegierten für Benutzer \(Administrator\)](#) (auf Seite 1268)
- [Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer](#) (auf Seite 1269)
- [Deaktivieren von Benutzern](#) (auf Seite 1270)
- [Einrichten von Partneradministratoren \(Administrator\)](#) (auf Seite 1271)
- [Einrichten von Benutzern \(Partner\)](#) (auf Seite 1272)
- [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers \(Partner\)](#) (auf Seite 1274)
- [Zurücksetzen eines Benutzerkennworts \(Partner\)](#) (auf Seite 1275)
- [Deaktivieren von Benutzern \(Partner\)](#) (auf Seite 1276)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)
- [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322)
- [Einrichten von Büchern](#) (auf Seite 1337)
- [Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle](#) (auf Seite 1338)
- [Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen](#) (auf Seite 1342)
- [Erstellen von Büchern und Buchhierarchien](#) (auf Seite 1342)
- [Zuordnen von Benutzern zu Büchern](#) (auf Seite 1344)
- [Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher](#) (auf Seite 1348)
- [Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen](#) (auf Seite 1349)
- [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen](#) (auf Seite 1350)
- [Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen](#) (auf Seite 1353)
- [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern](#) (auf Seite 1354)
- [Einrichten von Gruppen](#) (auf Seite 1361)
- [Einrichten von Gebieten](#) (auf Seite 1364)

TIPP: Sie können für jede Rolle einen Testbenutzer einrichten. Aktivieren Sie dann die Benutzer, um sicherzustellen, dass die Konfigurationen korrekt eingerichtet sind, bevor Sie andere Benutzer aktivieren. Aktivieren Sie andere Benutzer nur, wenn alle Schritte zur Benutzerkonfiguration einschließlich Zugriffsrechte, Rollenlayout, Berichte und Datenfreigabehierarchie, Workflow und weitere Geschäftsprozessanpassungen abgeschlossen sind. Denken Sie daran, Testbenutzer nach Abschluss des Testens zu deaktivieren.

Benutzerverwaltung

Ein Benutzer ist eine Dateneinheit in Oracle CRM On Demand, die je nach Status mit Oracle CRM On Demand interagieren kann oder nicht. Beispiel: Ein Benutzer kann ein Mitarbeiter Ihres Unternehmens, ein Partner oder eine externe Anwendung sein. Benutzer können aktiv oder inaktiv sein. Aktive Benutzer können mit Oracle CRM On Demand interagieren, inaktive Benutzer nicht. Um mit Oracle CRM On Demand zu interagieren, muss ein aktiver Benutzer gemäß den Anmelde- und Kennwortrichtlinien Ihres Unternehmens authentifiziert werden. Weitere Informationen zu den Anmelde- und Kennwortrichtlinien finden Sie im entsprechenden Abschnitt. (siehe "[Info über Anmelde- und Kennwortrichtlinien](#)" auf Seite 1133)

Jedem Benutzer ist eine Rolle zugewiesen. Mehreren Benutzern kann dieselbe Rolle zugewiesen werden. Eine Rolle in Oracle CRM On Demand ist vergleichbar mit einer Geschäftsfunktion, die ein Benutzer innerhalb eines Unternehmens hat, wie z.B. Vertriebsleiter oder Service-Manager. Innerhalb Ihres Unternehmens erhalten Sie aufgrund Ihrer Geschäftsfunktion verschiedene Berechtigungen, die eindeutig Ihrer Geschäftsfunktion zugeordnet sind. Auf ähnliche Weise definiert eine Rolle in Oracle CRM On Demand Folgendes:

- Funktionen in Oracle CRM On Demand, für die ein Benutzer berechtigt ist
- Berechtigungen eines Benutzers zum Arbeiten mit gesicherten Informationen
- Einstellungen zur Anzeige von Informationen in der Benutzerschnittstelle

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316). Gehen Sie wie folgt vor, um Benutzer zu verwalten:

- [Einrichten von Benutzern](#) (auf Seite 1251)
- [Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern](#) (auf Seite 1263)
- [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers](#) (auf Seite 1264)
- [Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers](#) (auf Seite 1265)
- [Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers](#) (auf Seite 1266)
- [Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer](#) (auf Seite 1266)
- [Hinzufügen von Delegierten für Benutzer \(Administrator\)](#) (auf Seite 1268)
- [Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer](#) (auf Seite 1269)
- [Deaktivieren von Benutzern](#) (auf Seite 1270)

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zur Benutzerverwaltung finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Info über Benutzerseitenlayouts](#) (auf Seite 1262)
- [Info über die Benutzerdelegierung](#) (auf Seite 1267)
- [Benutzerfelder](#) (auf Seite 1253)
- [Anzeigen von Audit Trails für Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Anpassen von Audit Trails](#) (auf Seite 1206)

Einrichten von Benutzern

Beim Einrichten eines Benutzers erfordern die folgenden Felder besondere Aufmerksamkeit, da über sie die Zugriffs-, Anzeige- und Bearbeitungsmöglichkeiten des Benutzers bestimmt werden:

■ Status

Beim erstmaligen Einrichten eines Benutzers können Sie dem Benutzer sofortigen Zugriff auf Oracle CRM On Demand gewähren, indem Sie den Status des Benutzers auf "Aktiv" setzen und Oracle CRM On Demand auffordern, die notwendigen Anmeldeinformationen beim Speichern des Benutzerdatensatzes an den Benutzer zu senden. Wählen Sie hierzu die geeignete Option im Benutzerdatensatz.

Wenn Sie den Oracle CRM On Demand-Zugriff des Benutzers auf einen späteren Zeitpunkt verschieben möchten, richten Sie den Benutzerdatensatz ein, und setzen Sie den Status des Benutzers auf "Inaktiv". Wenn Sie dem Benutzer zu einem späteren Zeitpunkt Zugriff auf Oracle CRM On Demand gewähren möchten, ändern Sie den Status des Benutzers in "Aktiv", und verwenden Sie die Funktion zum Zurücksetzen des Kennworts, um dem Benutzer die notwendigen Anmeldeinformationen per E-Mail zu senden.

■ Vorgesetzter

Anhand der Berichtsstruktur wird festgelegt, auf wessen Datensätze die Manager zugreifen können. Außerdem wird festgelegt, wessen Daten in die Berechnungen für Prognosen und in die Berichte für Manager und die Geschäftsleitung einzubeziehen sind.

TIPP: Geben Sie zuerst die Benutzer der höchsten Ebene der Berichthierarchie ein.

■ Rolle

Über die Benutzerrolle wird der Benutzerzugriff auf Registerkarten, Funktionen, Datensätze und Seitenlayouts gesteuert.

HINWEIS: Sie können Ihre Datensätze mit Hilfe des Importassistenten importieren. Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447).

Info über Anmeldedaten für neue Benutzer

Für die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand benötigt ein Benutzer eine temporäre URL für Oracle CRM On Demand und ein temporäres Kennwort. Sie können Oracle CRM On Demand dazu auffordern, die Anmeldeinformationen zum Zeitpunkt der Erstellung des Benutzerkontos an den Benutzer zu senden. Sie können die Anmeldeinformationen aber auch zu einem späteren Zeitpunkt senden. Gehen Sie hierzu folgendermaßen vor:

- Wenn Sie die Anmeldeinformationen beim Einrichten des Benutzerkontos senden möchten, aktivieren Sie das E-Mail-Kontrollkästchen im Benutzerdatensatz, bevor Sie diesen zum ersten Mal speichern.

Je nachdem, ob Sie die Schaltfläche "Schnelleintrag" oder die Schaltfläche "Benutzer hinzufügen" verwenden, lauten die Bezeichnungen der E-Mail-Kontrollkästchen wie folgt:

- das Kontrollkästchen "E-Mail" auf der Seite "Schnelleintrag"
- Das Kontrollkästchen "Bei Klicken auf \"Speichern\" temporäres Kennwort per E-Mail senden" auf der Seite "Benutzerbearbeitung"

Denken Sie daran, dass Kontrollkästchen vor dem erstmaligen Speichern des Datensatzes zu aktivieren, wenn die Informationen sofort an den Benutzer gesendet werden sollen. Die Anmeldeinformationen werden in zwei Teilen per E-Mail an den Benutzer gesendet:

- Eine E-Mail enthält eine temporäre URL.
- Die zweite E-Mail enthält ein temporäres Kennwort und Details zur Anmelde-ID des Benutzers.
- Wenn die Anmeldeinformationen zu einem späteren Zeitpunkt an den Benutzer gesendet werden sollen, deaktivieren Sie das E-Mail-Kontrollkästchen beim Erstellen des Benutzerdatensatzes.

Wenn Sie dem Benutzer die Anmeldedaten später senden möchten, können Sie Oracle CRM On Demand zum Senden der Daten auffordern. Klicken Sie hierzu im Benutzerdatensatz auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen". Wenn Sie auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen" klicken, werden die Anmeldedaten in zwei E-Mails an den Benutzer gesendet:

- Eine E-Mail enthält eine temporäre URL.
- Die zweite E-Mail enthält ein temporäres Kennwort.

In diesem Fall enthält die E-Mail keine Details zur Anmelde-ID des Benutzers.

Info über das Löschen von Benutzern

Benutzer können nicht gelöscht werden. Wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, ändern Sie den Status dieses Benutzers in "Inaktiv".

Hinweis zu Beginn. Zum Einrichten von Benutzern in Ihrem Unternehmen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten.

So richten Sie einen Benutzer ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Benutzerliste" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen", um einen neuen Benutzer hinzuzufügen.
 - Klicken Sie auf "Schnelleintrag", um schnell mehrere Benutzer hinzuzufügen.

Dabei wird die Seite "Schnelleintrag" geöffnet, auf der Sie die erforderlichen begrenzten Informationen für jeden Benutzer eingeben können. Hier kann beispielsweise die Berichtshierarchie nicht angegeben werden.

HINWEIS: Sie können die Methode "Schnelleintrag" nicht verwenden, wenn Sie zusätzlich zu den Benutzerfeldern auf der Seite "Schnelleintrag" andere erforderliche Felder festgelegt haben.

Wenn Sie die Informationen im Fenster "Schnelleintrag" eingegeben haben, klicken Sie auf "Speichern". Daraufhin wird die Seite "Benutzerliste" aufgerufen.

- Wenn Sie die Informationen eines Benutzers bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Nachnamen des Benutzers und auf der Seite "Benutzerdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

5 Geben Sie die Informationen auf der Seite "Benutzer bearbeiten" ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzerfelder](#) (auf Seite 1253).

6 Speichern Sie den Datensatz.

TIPP: Sie können die Anzahl der angezeigten Benutzerdatensätze begrenzen, indem Sie gefilterte Listen erstellen. Anweisungen hierzu finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

So öffnen Sie eine gefilterte Liste für Benutzer

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4** Wählen Sie auf der Seite "Benutzerliste" eine Option aus der Dropdown-Liste aus.

Benutzerfelder

Wenn Sie einen Benutzer einrichten, müssen die folgenden drei Felder besonders beachtet werden:

- Status
- Vorgesetzter
- Rolle

Durch Einträge in diesen drei Feldern wird bestimmt, was der Benutzer öffnen, anzeigen und ausführen kann.

In dieser Tabelle werden bestimmte Feldinformationen für Benutzer beschrieben. Zur Anzeige aller in dieser Tabelle enthaltenen Felder muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten. Bestimmte Felder sind schreibgeschützt. Darüber hinaus können die angezeigten Felder variieren, je nachdem, ob der Zugriff auf die Seite "Benutzerdetails" durch Navigation über die Seite "Benutzerliste" oder durch ein Drilldown auf einen Benutzernamen in einem Datensatz erfolgt. Diese Unterschiede entstehen dadurch, dass verschiedene Seiten-Layouts für diese Detailseiten verwendet wurden. Weitere Informationen über Benutzerseiten-Layouts finden Sie unter [Info über Benutzerseiten-Layouts](#) (siehe ["Info über Benutzerseitenlayouts"](#) auf Seite 1262).

Feld	Beschreibung
Der Abschnitt "Schlüsselinformationen Benutzer"	
Status	Mit dem Status wird angegeben, ob der Benutzer aktiv oder inaktiv ist. Informationen zur Reihenfolge beim Einrichten von Benutzerkennwörtern und beim Aktivieren von Benutzern finden Sie unter Einrichten von Benutzern (auf Seite 1251) und Zurücksetzen aller

	<p>Kennwörter (auf Seite 1144).</p> <p>HINWEIS: Oracle CRM On Demand lässt das Löschen von Benutzern nicht zu. Wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, ändern Sie den Status dieses Benutzers in "Inaktiv".</p>
Vorgesetzter	Der Manager des Benutzers. Jeder Benutzer muss zu Berichts- und Prognosezwecken einem Manager unterstellt sein.
Partnerorganisation	<p>Der Name der Partnerorganisation, der der Benutzer angehört. Dieses Feld wird nur für Benutzer ausgefüllt, die Mitglied einer Partnerorganisation sind.</p> <p>HINWEIS: Benutzer, die Mitglied einer Partnerorganisation sind und die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" in ihrer Rolle aufweisen, können andere Mitglieder ihrer Partnerorganisation als Benutzer in Oracle CRM On Demand hinzufügen. Lässt Ihre Benutzerrolle die Einrichtung von Benutzern zu, die Teil Ihrer Partnerorganisation sind, ist dieses Feld schreibgeschützt.</p>
Rolle	Die dem Benutzer zugewiesene Rolle. Informationen zu Rollen finden Sie unter Rollenverwaltung (auf Seite 1316).
Hauptgruppe	Die Gruppe, der dieser Benutzer hinzugefügt wurde. Schreibgeschützt.
Standardbuch für Analytics	(Optional) Das Benutzerbuch oder benutzerdefinierte Buch, das dem Benutzer standardmäßig auf der Berichte- und Dashboards-Homepage in der Buchauswahl angezeigt wird. Diese Einstellung im Benutzerdatensatz schränkt den Benutzerzugriff auf Daten nicht ein. Der Benutzer kann ein anderes Buch in der Buchauswahl wählen.
Standardbuch	(Optional) Das Benutzerbuch oder benutzerdefinierte Buch, das dem Benutzer standardmäßig in der Buchauswahl angezeigt wird, wenn er einen beliebigen Bereich, mit Ausnahme der Registerkarte "Berichte", bearbeitet. Diese Einstellung im Benutzerdatensatz schränkt den Benutzerzugriff auf Datensätze nicht ein. Der Benutzer kann ein anderes Buch in der Buchauswahl wählen.
Der Abschnitt "Benutzerdetailinformationen"	

Alias	<p>Eine Kurzbezeichnung des Benutzers. Beispiel: der bevorzugte Name des Benutzers oder ein Kurzname.</p> <p>Wenn Sie Benutzer über die Seite "Schnelleintrag" hinzufügen, gelten alle Zeichen vor dem @-Zeichen in der E-Mail-Adresse als Alias.</p>
Benutzer-ID	<p>Eine eindeutige System-ID des Benutzers für die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand.</p> <p>Eine Benutzer-ID darf aus maximal 50 Zeichen bestehen. Eine Benutzer-ID darf keine Leerzeichen und keines der folgenden Sonderzeichen enthalten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sternchen (*) ■ Backslash (\) ■ Raute (#) ■ Fragezeichen (?) ■ Schrägstrich (/) ■ Tilde (~)
E-Mail	<p>Die vollständige E-Mail-Adresse des Benutzers, z.B. isample@companysample.com. Benutzer müssen über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, um auf Oracle CRM On Demand zugreifen zu können.</p> <p>Die E-Mail-Adresse darf maximal 100 Zeichen enthalten.</p>
Benutzer-Anmelde-ID	<p>Schreibgeschütztes Feld. Dieser Wert ist eine Kombination aus der Anmelde-ID des Unternehmens und der Benutzer-ID. Er fungiert als eindeutige System-ID für die Benutzeranmeldung bei Oracle CRM On Demand.</p>
Personenvoreinstellungen	
Keine Anrufe	<p>Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, erhält der Benutzer keine Anrufe von Oracle CRM On Demand Marketing.</p>
Keine Briefe	<p>Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, erhält der Benutzer weder Briefe noch Broschüren von Oracle CRM On Demand Marketing.</p>

Keine E-Mails	Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, erhält der Benutzer keine E-Mails von Oracle CRM On Demand Marketing.
Immer kritische Hinweise senden	<p>Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, erhält der Benutzer E-Mails mit wichtigen Informationen von Oracle CRM On Demand. Diese Nachrichten enthalten Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wichtige Informationen zu Produkt-Updates und Serviceänderungen für Oracle CRM On Demand und zugehörige Produkte ■ Anweisungen und Zeitpläne für Upgrades auf neue Hauptversionen ■ Kommunikationen mit hoher Priorität oder Notfallkommunikationen zur Ergänzung der normalen Support-Prozesse (z.B. im Falle eines Hardwarefehlers) <p>Nur Unternehmensadministratoren können dieses Kontrollkästchen für Benutzer aktualisieren. Für primäre Personen ist dieses Kontrollkästchen automatisch aktiviert.</p> <p>HINWEIS: Mit diesem Kontrollkästchen wird nicht festgelegt, welche Benutzer die von Oracle CRM On Demand Customer Care ausgegebenen Systemwarnungen, wie Erinnerungen zu bevorstehenden planmäßigen Instandhaltungen, erhalten sollen.</p>
Der Abschnitt "Geografische Informationen".	
Sprache, Gebietsschema, Währung, Zeitzone	Wenn Sie in diesen Feldern keine Werte eingeben, werden die für das Unternehmen eingerichteten Standardwerte verwendet. Sie können diese Werte für den Benutzer ändern. Benutzer können diese Einstellungen auch überschreiben, wenn sie ihre persönlichen Einstellungen bearbeiten.
Sicherheitsinformationen	
Themenbereiche Berichte	Mit dieser Einstellung wird die Sichtbarkeit von Echtzeit-Datensätzen mit Themenbereichen in Oracle CRM On Demand Answers festgelegt. Die gültigen Werte sind: "Sichtbarkeit Manager" und "Sichtbarkeit Team". Wenn Sie in diesem Feld keinen Wert eingeben, wird der für das Unternehmen eingerichtete Standardwert verwendet. Sie können den Wert für den Benutzer

	ändern. Benutzer können diese Einstellung auch überschreiben, wenn sie ihre persönlichen Einstellungen bearbeiten.
Historische Themenbereiche	<p>Mit dieser Einstellung wird die Sichtbarkeit von Datensätzen mit historischen Themenbereichen in Oracle CRM On Demand Answers festgelegt. Die gültigen Werte sind: "Sichtbarkeit Manager", "Sichtbarkeit Team" und "Vollständige Sichtbarkeit". Wenn Sie in diesem Feld keinen Wert eingeben, wird der für das Unternehmen eingerichtete Standardwert verwendet. Sie können den Wert für den Benutzer ändern. Benutzer können diese Einstellung auch überschreiben, wenn sie ihre persönlichen Einstellungen bearbeiten. Die zulässigen Werte sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sichtbarkeit Manager. Der Benutzer kann Daten anzeigen, für die der Benutzer verantwortlich ist, und Daten, für die dem Benutzer unterstellte Mitarbeiter verantwortlich sind. ■ Sichtbarkeit Team. Der Benutzer kann Daten anzeigen, für die der Benutzer verantwortlich ist, und Daten, die der Benutzer mit Teams gemeinsam nutzt. ■ Vollständige Sichtbarkeit. Der Benutzer kann Daten anzeigen, für die der Benutzer verantwortlich ist und die er gemeinsam mit anderen nutzt, und Daten, für die dem Benutzer unterstellte Mitarbeiter verantwortlich sind und von diesen gemeinsam genutzt werden.
Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze	Mit dieser Einstellung wird festgelegt, ob Oracle CRM On Demand Reports die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" verwendet. Über die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" wird angegeben, ob eine bestimmte Benutzerrolle Sichtbarkeit auf alle Datensätze eines bestimmten Objekts (z.B. Firma, Verkaufsprojekt, Person usw.) in Oracle CRM On Demand hat. Diese Einstellung wird auf der Seite "Zugriff auf Datensatztyp" im Assistenten für Rollenverwaltung festgelegt. Wird die rollenbasierte Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" in einem beliebigen Objekt für eine Benutzerrolle aktiviert, kann dieser Benutzer auch alle Datensätze für dieses spezielle Objekt in Oracle CRM On Demand Reports anzeigen.
Externe eindeutige ID	Ein aus einem externen System übernommener Wert, mit dem der entsprechende

	Benutzerdatensatz im externen System angegeben wird.
Integrations-ID	Ein aus einem externen System übernommener Wert zur Angabe der Beziehung zwischen dem Benutzer und den integrierten Daten.
Externe ID für Single Sign-On	<p>Wenn für Ihre Firma die Verwendung von Single Sign-On eingerichtet ist, kann der Unternehmensadministrator dieses Feld beim Zuordnen von Benutzern in Oracle CRM On Demand zu einem externen System verwenden. Das Feld "Benutzer-Anmelde-ID" ist dann nicht erforderlich.</p> <p>Wenn Benutzer ihr persönliches Profil anzeigen, ist dieses Feld schreibgeschützt.</p>
Authentifizierungstyp	<p>Hiermit wird festgelegt, wie sich ein Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmeldet.</p> <p>Wenn die Authentifizierung auf Unternehmensebene nicht über Benutzer-ID und Kennwort oder über Single Sign-On erfolgt, ist dieses Feld im Benutzerdatensatz schreibgeschützt. Wenn der Authentifizierungstyp jedoch "Ben.-ID/Kennw. oder SSO" lautet, kann der Unternehmensadministrator folgendermaßen einen Wert wählen oder dieses Feld im Benutzerdatensatz leer lassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nur Benutzer-ID/Kennwort. Wenn dieser Wert gewählt wurde, muss sich der Benutzer anhand seiner Benutzer-Anmelde-ID und seines Kennworts für Oracle CRM On Demand anmelden. ■ Nur Single Sign-On. Wenn dieser Wert gewählt wurde, muss sich der Benutzer anhand des Single Sign-On-Verfahrens seines Unternehmens anmelden. Eine Anmeldung anhand der Benutzer-Anmelde-ID und des Kennworts für Oracle CRM On Demand ist nicht möglich. ■ Ben.-ID/Kennw. oder SSO. Wenn dieser Wert gewählt wurde, kann sich der Benutzer entweder über die Benutzer-Anmelde-ID und das Kennwort für Oracle CRM On Demand oder anhand des Single Sign-On-Anmeldeverfahrens anmelden. ■ Leer. Wenn dieses Feld im Benutzerprofil leer ist, wird für den Benutzer die Einstellung auf Unternehmensebene für den

	<p>Authentifizierungstyp verwendet.</p> <p>Wenn Benutzer ihr persönliches Profil anzeigen, ist dieses Feld schreibgeschützt.</p> <p>Weitere Informationen zum Festlegen des Authentifizierungstyps auf Unternehmensebene finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte (auf Seite 1119).</p>
Abschnitt "Kommunikationseinstellungen"	
Klicken/Wählen-Popup anzeigen	<p>Dieses Kontrollkästchen ist für Benutzer vorgesehen, die über Oracle Contact On Demand eingerichtet wurden. Oracle Contact On Demand stellt Telefonnummern in Form von Links zur Verfügung, auf die Benutzer auf den Listen- und Detailseiten klicken können. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Click-to-Dial-Fenster anzeigen" für den Benutzer aktivieren, wird - sobald der Benutzer auf einen Telefonnummern-Link klickt - ein Click-to-Dial-Fenster geöffnet, bevor das Oracle Contact On Demand-Telefoniesystem den Anruf durchführt.</p>
Posteingang auf der Kommunikationshomepage anzeigen für	<p>Wählen Sie einen Wert aus dem Menü, um den Zeitraum festzulegen, für den der Posteingang der Kommunikationshomepage Aktivitäten des Benutzer anzeigt (z.B. "Letzter Monat", "Letzter Tag" usw.). Je kürzer der Zeitraum ist, desto weniger Kommunikationsaktivitäten werden angezeigt. Wenn Sie den Wert "Alle" aus dem Menü wählen oder das Menü leer lassen, zeigt die Seite "Kommunikationen" alle Kommunikationen an. Der Benutzer muss sich abmelden und erneut anmelden, damit eine Änderung dieser Einstellung wirksam wird.</p>
Kürzlich abgeschlossene Aktivitäten auf Kommunikationshomepage anzeigen für	<p>Wählen Sie einen Wert aus dem Menü, um den Zeitraum festzulegen, für den die Kommunikationshomepage kürzlich abgeschlossene Aktivitäten des Benutzer anzeigt (z.B. "Letzter Monat", "Letzter Tag" usw.). Je kürzer der Zeitraum ist, desto weniger Kommunikationsaktivitäten werden angezeigt. Wenn Sie den Wert "Alle" aus dem Menü wählen oder das Menü leer lassen, zeigt die Seite "Kommunikationen" alle Aktivitäten an. Der Benutzer muss sich abmelden und erneut anmelden, damit eine Änderung dieser Einstellung wirksam wird.</p>

Abschnitt "Zusätzliche Informationen"

Themenname	<p>Wenn Sie in diesem Feld keinen Wert festlegen, wird das Standardthema für das Unternehmen verwendet. Sie können die Standardeinstellung außer Kraft setzen, indem Sie auf die Dropdown-Liste "Themenname" klicken und dann das gewünschte Thema für den Benutzer wählen. Benutzer können diese Einstellung auch außer Kraft setzen, wenn sie ihre persönlichen Voreinstellungen bearbeiten.</p> <p>HINWEIS: Themen haben keinen Einfluss auf das Verhalten von Oracle CRM On Demand. Verfügt Ihre Benutzerrolle über die entsprechende Berechtigung, können Sie gemäß der Unternehmensvorgaben neue Themen erstellen. Weitere Informationen zu Themen finden Sie unter Erstellen von neuen Themen (auf Seite 1232).</p>
Standardsuche Datensatztyp	<p>Der Datensatztyp, der in der Suchauswahlliste in der Aktionsleiste angezeigt wird, wenn sich der Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmeldet.</p>
Begrüßungsbildschirm beim Anmelden anzeigen	<p>Deaktivieren Sie dieses Feld, damit der Begrüßungsbildschirm nicht bei jeder Anmeldung des Benutzers bei Oracle CRM On Demand angezeigt wird.</p> <p>HINWEIS: Sie können dieses Feld auch bei der ersten Anmeldung vom Begrüßungsbildschirm aus deaktivieren.</p>
Aktivieren der Synchronisierung von Team-Personen	<p>Legt fest, ob Oracle PIM Sync On Demand die Synchronisation von Personen einschließen soll, für die der Benutzer verantwortlich ist, ebenso wie aller Personen, auf die der Benutzer via Personenteams zugreifen kann. Bei Auswahl dieser Option wird verhindert, dass Duplikate erstellt werden, da jedes Teammitglied in denselben Personendatensatz in Oracle CRM On Demand synchronisiert wird.</p>
Genehmigungslimit	<p>Dieses Feld ist für Benutzer von Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Der Betrag, den dieser Benutzer für jede Geldmittelanforderung genehmigen kann, wenn der Status auf "Anspruch genehmigt" gesetzt wird. Überschreitet der Benutzer dieses Limit, wird eine Fehlermeldung angezeigt und die Genehmigung der Geldmittelanforderung von Oracle CRM On Demand verhindert.</p>

Animation aktivieren	Bestimmt, ob die Anzeige von Notizen auf den Seiten "Nachrichten-Center" und "Datensatzdetails" animiert ist.
Datensatzvorschaumodus	<p>Der Datensatz-Vorschaumodus des Benutzers. Entsprechend der hier vorgenommenen Einstellung wird das Vorschaufenster geöffnet, wenn der Benutzer den Zeiger über einen Link auf einen Datensatz zieht oder auf ein Vorschausymbol klickt, wenn der Zeiger über einen Link auf einen Datensatz gezogen wird. Das Vorschaufenster zeigt den ersten Abschnitt der Detailseite des Datensatzes an. Wenn Sie in diesem Feld "Aus" wählen, wird die Datensatz-Vorschaufunktion für den Benutzer deaktiviert.</p> <p>Die Datensatz-VorschauEinstellung kann auf Unternehmens- und auf Benutzerebene festgelegt werden. Die Einstellung auf Benutzerebene hat Vorrang vor der Standardeinstellung für das Unternehmen. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Standardeinstellung für die Datensatzvorschau für das Unternehmen verwendet. Benutzer können diese Einstellung ändern, wenn sie ihre persönlichen Einstellungen bearbeiten.</p>
Head-up-Display	<p>Bei aktiviertem Kontrollkästchen werden dem Benutzer auf einer Detailseite im unteren Bereich des Browserfensters Links zu Abschnitten mit verwandten Informationen angezeigt. Die Links ermöglichen dem Benutzer, zu einem Abschnitt mit verwandten Informationen zu wechseln, ohne einen Bildlauf durchführen zu müssen.</p> <p>Die Einstellung "Head-up-Display" kann auf Unternehmens- und Benutzerebene festgelegt werden. Die Einstellung auf Benutzerebene überschreibt die Standardeinstellung des Unternehmens. Ist dieses Feld leer, wird die Standardeinstellung des Unternehmens für das Head-up-Display verwendet. Benutzer können diese Einstellung ändern, wenn sie ihre persönlichen Einstellungen bearbeiten.</p>

HINWEIS: Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen (in der Regel der Unternehmensadministrator) können delegierte Benutzer für andere Benutzer ernennen. Benutzer können auch delegierte Benutzer für sich selbst ernennen. Weitere Informationen zum Hinzufügen delegierter Benutzer finden Sie unter [Info über die Benutzerdelegierung](#) (auf Seite 1267) und [Hinzufügen von Delegierten für Benutzer \(Administrator\)](#) (auf Seite 1268).

Info über Benutzerseitenlayouts

Sie können separate Seitenlayouts definieren, die den unterschiedlichen Ansichten der Benutzerdetails in Oracle CRM On Demand entsprechen.

Die folgenden Benutzerseitenlayouts sind auf der Seite "Benutzeranwendungsanpassung" verfügbar.

- **Benutzerseitenlayout.** Wird für die Seite "Benutzerdetails" verwendet, die angezeigt wird, wenn Sie eine Detailanzeige eines Benutzernamens aus einem Datensatz oder der Liste "Zuletzt angezeigt" oder "Favoriten" vornehmen. Jeder Mitarbeiter in dem Unternehmen kann dieses Layout sehen.
- **Seitenlayout Benutzer-Admin.** Wird für die Seite "Benutzerdetails" verwendet, die aus der Seite "Benutzerliste" unter "Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung" angezeigt wird. Nur Unternehmensadministratoren können dieses Layout anzeigen.
- **Seitenlayout Benutzer-Verantwortlicher.** Wird für die Seite "Persönliche Details" in "Meine Einstellungen" verwendet. Nur der angemeldete Benutzer und Administratoren können dieses Layout anzeigen.
- **Seitenlayout Partner-Admin.** Wird für die Seite "Benutzerdetails" verwendet, die angezeigt wird, wenn Partnerbenutzer über den Link "Partnerselbstadministration" auf die Seite "Benutzerdetails" zugreifen. Um auf den Link "Partnerselbstadministration" zugreifen zu können, müssen die Partnerbenutzer über die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" verfügen.

Benutzer können das Layout der zugehörigen Informationen kontrollieren, die auf den Detailseiten basierend auf den Seitenlayouts "Benutzeradministrator" und "Benutzerverantwortlicher" angezeigt werden, jedoch nicht bei den Detailseiten, die auf dem Benutzerseitenlayout basieren. Zu diesem Zweck navigieren Benutzer zu "Meine Einstellungen > Persönliches Layout > Benutzer-Admin-Layout" oder zu "Meine Einstellungen > Persönliches Layout > Layout Persönliches Profil", wie in [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 702) beschrieben.

Für die Detailseiten, die auf dem Benutzerseitenlayout basieren, ist kein Link "Layout bearbeiten" vorhanden, wie bei den Detailseiten, die auf den Seitenlayouts "Benutzer-Admin" und "Benutzer-Verantwortlicher" basieren.

Die separaten Benutzerseitenlayouts sind besonders nützlich, wenn Benutzerfelder vorhanden sind, die private Daten enthalten. In diesem Fall sollen private Felder nicht sichtbar sein, wenn ein Benutzer eine Detailanzeige für einen Benutzernamen aus einem Datensatz durchführt. Sie können die privaten Felder deshalb im Seitenlayout "Benutzer-Verantwortlicher" und "Benutzer-Admin", jedoch nicht im Benutzerseitenlayout verfügbar machen.

Seitenlayouts werden bestimmten Rollen zugewiesen. Durch Zuweisung der entsprechenden Seitenlayouts zu einer Rolle können Sie also sicherstellen, dass Benutzer mit dieser Rolle keine privaten Felder sehen können, die sie nicht sehen sollen.

Im Folgenden werden Beispiele für den Feldtyp aufgeführt, mit dem private Felder für bestimmte Rollen verfolgt werden können:

- Interner Vertriebsmitarbeiter
 - Anzahl qualifizierter Leads, die nicht zurückgewiesen werden können
 - Anzahl von Leads, mit denen für jeden Monat Verbindung aufgenommen wird
- Außendienstmitarbeiter
 - Kosten für die Konvertierung eines Leads zu Kunde
- Marketing Manager

- Kampagneneffizienz (aufgewendete Zeit im Vergleich zu Umsatzhöhe)
- Regionaler Vertriebsleiter
 - Anzahl verlorener Kunden in jedem Quartal
 - Volumen des Umsatzstroms, das an regionale Mitbewerber verloren wurde

Die separaten Benutzerseitenlayouts sind außerdem sinnvoll, wenn Sie Felder für bestimmte Benutzer mit Schreibschutz versehen möchten. In diesem Fall stellen Sie die Felder im Seitenlayout "Benutzer-Verantwortlicher" für die Benutzerrollen, die die Felder nicht bearbeiten sollen, schreibgeschützt zur Verfügung.

Weitere Informationen über das Erstellen von Seitenlayouts finden Sie in [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191). Informationen zur Einrichtung von Rollen finden Sie in [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern

Wenn Vertriebsmitarbeiter Oracle CRM On Demand zum Verwalten ihrer Prognosen verwenden, müssen deren Quoten eingerichtet werden. Vertriebsmitarbeiter können ihre eigenen Quoten bestimmen, oder Sie können Quoten für sie erstellen, wenn Ihnen die Rolle des Administrators zugewiesen wurde.

Dieser Abschnitt enthält Anweisungen für den Administrator zum Einrichten der Quoten eines Benutzers.

So richten Sie die Quote eines Benutzers ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Quote Sie einrichten möchten.
- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Quoten", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Quote".
 - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Quote, die Sie aktualisieren möchten.
- 6 Geben Sie die Informationen auf der Seite "Quote bearbeiten" ein.
 - Wenn Sie eine jährliche Quote gleichmäßig auf das Geschäftsjahr verteilen möchten, geben Sie den Betrag in das Feld "Gesamtquote" ein, und klicken Sie auf "Verteilen".
 - Wenn Sie die monatlichen Quoten addieren möchten, geben Sie den Betrag für jeden Monat ein, und klicken Sie auf "Summe".
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer

Sie können festlegen, welches Buch einem Benutzer standardmäßig im Buchauswahlfeld für jeden Datensatztyp angezeigt werden soll. Diese Einstellung im Benutzerdatensatz schränkt den Benutzerzugriff auf Datensätze nicht ein. Der Benutzer kann ein anderes Buch im Buchauswahlfeld wählen.

Das folgende Verfahren beschreibt das Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer.

Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Standardbücher Sie einrichten möchten.
- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Standardbuch nach Datensatztyp", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - a Klicken Sie auf "Neu", um ein Standardbuch für einen Datensatztyp hinzuzufügen.
 - b Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Standardbuch, das Sie ändern möchten.
- 6 Wählen Sie auf der Seite "Standardbuch nach Datensatztyp hinzufügen" den Datensatztyp und die Bucheinstellung.
- 7 Speichern Sie die Änderungen.

Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers

Sie können die Benutzer-ID eines Benutzers ändern.

Eine Benutzer-ID darf aus maximal 50 Zeichen bestehen. Eine Benutzer-ID darf keine Leerzeichen und keines der folgenden Sonderzeichen enthalten:

- Sternchen (*)
- Backslash (\)
- Raute (#)
- Fragezeichen (?)
- Schrägstrich (/)
- Tilde (~)

Hinweis zu Beginn Zum Ausführen dieses Verfahrens muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten. Damit Benutzer ihre E-Mail-Adresse oder Benutzer-ID ändern können, müssen

Sie die Funktion "Anmeldungs- und Kennwortadministration" einrichten. Anweisungen finden Sie unter [Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 1134).

So ändern Sie die Benutzer-ID eines Benutzers

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4** Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers.
- 5** Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf "Bearbeiten".
- 6** Bearbeiten Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" das Feld "Benutzer-ID".
- 7** Speichern Sie den Datensatz.
- 8** Klicken Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen". Der Benutzer erhält zwei E-Mail-Nachrichten:
 - eine mit einem temporären Kennwort, das drei Tage gültig ist
 - eine mit einem temporären URL für Oracle CRM On Demand. Der Benutzer kann dieses temporäre Kennwort verwenden, um sich anzumelden und ein neues Kennwort zu erstellen

Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers

Benutzer müssen in Oracle CRM On Demand mindestens zwei Sicherheitsfragen beantworten. Diese Fragen und Antworten können später verwendet werden, wenn ein Benutzer sein Kennwort vergisst. Wenn Benutzer ihre Sicherheitsfragen vergessen haben oder gesperrt wurden und nicht bis zum Ablauf der Sperrdauer warten möchten, können Sie deren Kennwörter zurücksetzen.

HINWEIS: Dieses Verfahren hat dieselben Auswirkungen wie die Aktivierung des Kontrollkästchens "Bei Klicken auf Speichern temporäres Kennwort per E-Mail senden" auf der Seite "Benutzerbearbeitung". Sie müssen die Benutzerrolle und zugehörige Informationen konfigurieren, bevor das temporäre Kennwort per E-Mail gesendet werden kann.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" beinhalten.

So setzen Sie das Kennwort eines Benutzers zurück

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".

- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Kennwort Sie zurücksetzen möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen".
Dadurch wird das vorhandene Benutzerkennwort durch ein neues temporäres Kennwort ersetzt. Das neue temporäre Kennwort wird per E-Mail an den Benutzer gesendet.

HINWEIS: Dieses Ereignis wird auf der Seite "Benutzerdetails" im Abschnitt "Anmeldungshistorie" aufgezeichnet.

Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers

Sie können die Anmeldehistorie jedes einzelnen Benutzers in Ihrem Unternehmen überprüfen.

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten.

So prüfen Sie die Anmeldeaktivität eines Benutzers

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Anmeldeaktivität Sie anzeigen möchten.
- 5 Um die Anmeldeaktivität des Benutzers zu überprüfen, blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anmeldungshistorie".

Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer

Der Abschnitt mit den protokollbezogenen Informationen im Benutzerdatensatz erfasst Details zu sicherheitsbezogenen Aktivitäten, wie z.B. den Zeitpunkt, zu dem das Kennwort des Benutzers erstmalig festgelegt wurde und den Zeitpunkt, zu dem das Kennwort zurückgesetzt wurde.

HINWEIS: Sie können für Benutzerdatensätze auch einen Audit Trail auf Feldebene konfigurieren. Informationen zum Anpassen von Audit Trails für Datensatztypen finden Sie unter [Anpassen von Audit Trails](#) (auf Seite 1206). Sie können Audit Trail-Informationen für Benutzer auch im Master-Audit Trail anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen von Audit Trail-Änderungen mit dem Master-Audit Trail](#) (siehe "[Überprüfen von Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail](#)" auf Seite 1153).

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten.

So überprüfen Sie sicherheitsbezogene Aktivitäten für einen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, den Sie anzeigen möchten.
- 5 Blättern Sie zum Abschnitt "Protokoll", um Details zu den sicherheitsbezogenen Aktivitäten im Benutzerdatensatz zu überprüfen.

Info über die Benutzerdelegierung

Wenn die Funktion für delegierte Benutzer aktiviert ist, können Benutzer den Verantwortlichenzugriff ihrer Datensätze an andere Benutzer delegieren. Außerdem haben Benutzer mit den erforderlichen Privilegien (normalerweise der Unternehmensadministrator) die Möglichkeit, Delegierte für andere Benutzer zu ernennen. Die Funktion für delegierte Benutzer wird mit den folgenden Kontrollkästchen auf der Seite "Unternehmensprofil" gesteuert:

- "Sichtbarkeit Manager" aktiviert
- Buchauswahl anzeigen

Damit die Funktion für delegierte Benutzer funktioniert, müssen diese beiden Kontrollkästchen aktiviert sein. Außerdem muss der Abschnitt "Delegierte Benutzer - Zugehörige Informationen" in den relevanten Seitenlayouts für die Rolle des Benutzers oder Administrators wie folgt vorhanden sein:

- Damit ein Benutzer Delegierte bestimmen kann, muss der Abschnitt "Delegierte Benutzer - Zugehörige Informationen" im Seitenlayout "Benutzerverantwortlicher" für die Rolle des Benutzers verfügbar sein.
- Damit Administratoren Delegierte für andere Benutzer bestimmen können, muss der Abschnitt "Delegierte Benutzer - Zugehörige Informationen" im Seitenlayout "Benutzeradministrator" für die Rolle des Administrators verfügbar sein.

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie delegierte Benutzer bestimmen:

- Das Feld "Delegierte Benutzer - Rolle" bezieht sich nicht auf die Benutzerrolle oder auf Datenzugang. Es ist eine Auswahlliste, die von einem Unternehmensadministrator definiert werden kann, um die Benutzerdelegierten zu kategorisieren. Für die Auswahlliste gibt es keine Standardwerte. Der Unternehmensadministrator kann sie bei Bedarf über die ESseite für Felder für die Feldeinrichtung für delegierte Benutzer anpassen. Weitere Informationen zum Anpassen von Auswahllisten finden Sie in [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (auf Seite 1188).
- Delegierte Benutzer übernehmen vom primären Benutzer den Verantwortlichenzugriff auf die Datensätze, deren Verantwortlicher der primäre Benutzer ist bzw. auf die er über Teams oder Gruppen Zugriff hat. Delegierte Benutzer erhalten nicht den Standardzugriff auf Datensätze des primären Benutzers.
- Für alle Datensatztypen muss für den delegierten Benutzer die Option "Darf zugreifen?" in seiner Benutzerrolle aktiviert sein, damit Datensätze dieses Typs mit delegiertem Zugriff sichtbar sind. Entsprechend muss für den delegierten Benutzer die Option "Erstellungsberechtigt" für einen Datensatztyp aktiviert sein, damit Datensätze dieses Typs erstellt werden können.

- Delegierte Benutzer können die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" im Buchauswahlfeld verwenden, damit alle ihre eigenen Datensätze und die des primären Benutzers in Listen sichtbar sind. Sie können außerdem ihren eigenen Namen wählen, so dass nur die Datensätze sichtbar sind, auf die sie über Verantwortung, Rolle, Team usw. Zugriff haben. Oder sie wählen den Namen des primären Benutzers, damit nur die Datensätze angezeigt werden, für die der primäre Benutzer verantwortlich ist, oder auf die er über ein Team oder eine Gruppe Zugriff hat.
- Die Datenzugriffsebene des delegierten Benutzers (also "Sichtbarkeit Manager", "Sichtbarkeit Team" oder "Vollständige Sichtbarkeit") für Berichte über Themenbereiche oder historische Themenbereiche ist weiterhin gültig, auch wenn delegierte Benutzer Daten anzeigen, die von einem primären Benutzer delegiert wurden.

Hinzufügen von Delegierten für Benutzer (Administrator)

Als Unternehmensadministrator können Sie Benutzer als Delegierte für andere Benutzer bestimmen. Weitere Angaben zur Funktionsweise von Benutzerdelegation finden Sie in [Info zu Benutzerdelegation](#) (siehe "[Info über die Benutzerdelegation](#)" auf Seite 1267)

HINWEIS: Über ihre Seite "Persönliches Profil" können Benutzer delegierte Benutzer auch selbst bestimmen. Weitere Angaben zum Bestimmen von Delegierten durch Benutzer finden Sie in [Hinzufügen von delegierten Benutzern](#) (auf Seite 699).

Hinweis zu Beginn. Um diesen Schritt ausführen zu können, muss Ihre Rolle die folgenden Berechtigungen enthalten.

- Benutzer und Zugriff verwalten
- Benutzer und Zugriff verwalten - Delegierte Benutzer verwalten

Zudem muss der Abschnitt mit Zusatzinformationen für "Delegierte Benutzer" im Seitenlayout "Benutzeradministrator" für Ihre Rolle verfügbar sein. Möglicherweise gilt einer der folgenden Punkte:

- Wenn der Abschnitt "Delegierte Benutzer" auf der Seite "Benutzerdetails" nicht verfügbar ist, klicken Sie auf "Layout bearbeiten", und verschieben Sie den Abschnitt "Delegierte Benutzer" in den Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen".
- Wenn auf der Seite "Benutzer-Admin-Layout" unter "Zusätzlich verfügbare Informationen" der Abschnitt "Delegierte Benutzer" nicht angezeigt wird, müssen Sie den Abschnitt "Delegierter Benutzer - Zugehörige Informationen" dem Seitenlayout "Benutzeradministrator" für Ihre Benutzerrolle hinzufügen.

So fügen Sie delegierte Benutzer hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugangssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf "Nachname" für den Benutzer, für den Sie Delegierte hinzufügen möchten.

- 5 Blättern Sie auf der Seite "Benutzerdetails" bis zum Abschnitt "Delegierte Benutzer", und klicken Sie in der Titelleiste dieses Abschnitts auf "Hinzufügen".
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Delegierte Benutzer bearbeiten" auf das Suchsymbol.
- 7 Wählen Sie im Suchfenster den Benutzer, den Sie als Delegierten bestimmen möchten.
- 8 Wenn delegierte Benutzerrollen definiert sind, wählen Sie die Rolle in der Liste.
- 9 Speichern Sie den Datensatz.

Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer

Dieses Thema gilt speziell für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Sie müssen eine Bestandsperiode für jeden Vertriebsmitarbeiter erstellen, der Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwendet. Dieser Vorgang muss für jeden Vertriebsmitarbeiter nur einmal ausgeführt werden. Sie können Bestandsperioden manuell erstellen oder die Importfunktion in Oracle CRM On Demand verwenden.

HINWEIS: In der Regel werden Bestandsperioden über die Importfunktion mit Daten gefüllt, wenn Oracle CRM On Demand zum ersten Mal für ein Unternehmen eingerichtet wird.

Nachdem Sie die erste Bestandsperiode für einen Vertriebsmitarbeiter erstellt haben, wird jedes Mal, wenn eine Bestandsperiode für den Vertriebsmitarbeiter geschlossen wird, automatisch eine neue Bestandsperiode erstellt.

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten.

So erstellen Sie eine Bestandsperiode für einen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf "Neue Bestandsperiode".

Als Anfangsdatum für die Bestandsperiode wird standardmäßig das aktuelle Datum voreingestellt.

HINWEIS: Oracle CRM On Demand zeigt keine Bestätigungsmeldung an, dass die Bestandsperiode für den Benutzer erstellt wurde, und die Seite "Benutzerdetails" bleibt geöffnet. Wenn Sie prüfen möchten, ob die Bestandsperiode erstellt wurde, klicken Sie auf die Registerkarte "Bestandsperiode", und zeigen Sie die Liste der zuletzt geänderten Bestandsperioden an.

Deaktivieren von Benutzern

Sie können keine Benutzer löschen. Sie müssen die betreffenden Benutzer stattdessen auf "Inaktiv" setzen. Für inaktive Benutzer sind keine Lizenzen erforderlich.

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten.

So deaktivieren Sie einen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, den Sie aus dem System entfernen möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 6 Aktivieren Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" im Abschnitt "Schlüsselinformationen Benutzer" im Feld "Status" die Einstellung "Inaktiv".
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Partnerselbstadministration

Unternehmensadministratoren können einen oder mehrere Benutzer in einer Partnerorganisation als Partneradministratoren in Oracle CRM On Demand konfigurieren. Partneradministratoren können eine begrenzte Anzahl Benutzerverwaltungsaufgaben durchführen, z.B. das Einrichten von Mitgliedern in ihren Unternehmen als Benutzer in Oracle CRM On Demand, das Bearbeiten dieser Benutzerdatensätze und das Zurücksetzen von Kennwörtern oder das Ändern von Benutzer-IDs für diese Benutzer. Partneradministratoren verwalten ihre Benutzer auf den Seiten für die Partnerselbstadministration in Oracle CRM On Demand.

Der Zugriff auf die Seiten für die Partnerselbstadministration wird über die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" gesteuert.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren gewähren die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" den Mitgliedern von Partnerorganisationen. Diese Berechtigung wird Benutzern im Markeneigentümerunternehmen nicht gewährt.

Weitere Informationen zum Einrichten von Partneradministratoren finden Sie unter [Einrichten von Partneradministratoren \(Administrator\)](#) (auf Seite 1271). Weitere Informationen über das Verwalten von Benutzern auf den Seiten für die Partnerselbstadministration finden Sie unter [Verwalten von Benutzern in der Partnerorganisation \(Partner\)](#) (auf Seite 1272).

Einrichten von Partneradministratoren (Administrator)

Die Berechtigung zum Steuern des Zugriffs auf die Seiten für die Partnerselbstadministration lautet "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten". Mit dieser Berechtigung können Partneradministratoren nur mit Benutzerdatensätzen für Mitglieder ihrer eigenen Partnerorganisation arbeiten. Partneradministratoren benötigen nicht die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" und dürfen diese auch nicht erhalten, da diese Berechtigung den Partneradministratoren die Anzeige und Bearbeitung von Benutzerdatensätzen außerhalb der eigenen Partnerorganisation ermöglichen würde.

Aus Sicherheitsgründen legen Unternehmensadministratoren zudem fest, welche Rollen die Partneradministratoren den Benutzern in der Partnerorganisation gewähren können. Hierzu ordnen Sie Rollen dem Datensatz der Partnerorganisation zu. Wenn dann ein Partneradministrator einen Benutzer einrichtet, stehen nur die Rollen für den Benutzer zur Verfügung, die Sie der Partnerorganisation zugeordnet haben. Indem Sie die Rollen begrenzen, die Partneradministratoren ihren Benutzern gewähren können, stellen Sie sicher, dass die Partneradministratoren ihren Benutzern keine ungeeigneten Berechtigungen oder keinen unerwünschten Zugriff auf Daten gewähren können.

HINWEIS: Wenn Sie Rollen einem Partnerdatensatz zuordnen, wird die Anzahl der Rollen, die Partneradministratoren ihren Benutzern gewähren können, begrenzt. Die Anzahl der Rollen, die Unternehmensadministratoren im Markeneigentümerunternehmen den Benutzern in der Partnerorganisation zuweisen können, wird jedoch nicht begrenzt.

Führen Sie zum Einrichten eines Partneradministrators die folgenden Aufgaben durch:

- 1 Gewähren Sie in der Benutzerrolle des Partneradministrators die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten".

Weitere Informationen zum Gewähren von Berechtigungen für Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

HINWEIS: Sie können eine neue Rolle für Partneradministratoren erstellen oder eine geeignete bestehende Rolle bearbeiten. Sie können auch verschiedene Rollen für Partneradministratoren in verschiedenen Partnerorganisationen erstellen.

- 2 (Optional) Erstellen Sie ein benutzerdefiniertes Seitenlayout "Partner-Admin" für den Datensatztyp "Benutzer", und weisen Sie dieses der Benutzerrolle zu.

Weitere Informationen über das Erstellen benutzerdefinierter Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191). Weitere Informationen zum Zuweisen von Seitenlayouts zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

- 3 (Optional) Wenn Sie bestimmte Rollen für Benutzer in der Partnerorganisation erstellen möchten, richten Sie diese Rollen ein.

Weitere Informationen über das Einrichten von Rollen finden Sie unter [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316) und [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

- 4 Im Abschnitt mit Zusatzinformationen für Partnerrollen des Datensatzes für die Partnerorganisation können Sie die Rollen hinzufügen, die der Partneradministrator den Benutzern in der Partnerorganisation gewähren kann.

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (siehe "Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz" auf Seite 66).

- 5 Wenn die Rolle, die Sie für den Partneradministrator erstellt oder bearbeitet haben, dem als Partneradministrator ernannten Benutzer noch nicht zugewiesen wurde, weisen Sie dem Benutzer die Rolle zu.

Weitere Informationen über das Zuweisen von Rollen zu Benutzern finden Sie unter [Einrichten von Benutzern](#) (auf Seite 1251).

Verwalten von Benutzern in der Partnerorganisation (Partner)

Hinweis zu Beginn: Um Benutzer in der Partnerorganisation verwalten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

Sie verwalten Benutzer im Unternehmen auf den Partner selbstadministrationsseiten in Oracle CRM On Demand. Auf diese Seiten können Sie über den globalen Admin-Link zugreifen, der auf jeder Seite in Oracle CRM On Demand verfügbar ist.

Führen Sie zum Verwalten von Benutzern in der Partnerorganisation folgende Schritte durch:

- [Einrichten von Benutzern \(Partner\)](#) (auf Seite 1272)
- [Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers \(Partner\)](#) (auf Seite 1274)
- [Zurücksetzen eines Benutzerkennworts \(Partner\)](#) (auf Seite 1275)
- [Deaktivieren von Benutzern \(Partner\)](#) (auf Seite 1276)

Verwandte Themen

Zusätzliche Informationen über die Felder für Benutzerdatensätze finden Sie unter folgendem Thema:

- [Benutzerfelder](#) (auf Seite 1253)

Einrichten von Benutzern (Partner)

Hinweis zu Beginn: Um diese Schritte ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

Wenn Sie einen Benutzer einrichten, wird mit den folgenden Feldern festgelegt, auf welche Elemente der Benutzer zugreifen und was er anzeigen und tun kann. Sie müssen diese Felder ordnungsgemäß verwenden.

- **Status.** Wenn Sie erstmalig einen Benutzer einrichten, können Sie dem Benutzer den Zugriff auf Oracle CRM On Demand sofort gewähren, indem Sie den Status des Benutzers auf "Aktiv" setzen und veranlassen, dass Oracle CRM On Demand die erforderlichen Anmeldedaten an den Benutzer sendet, sobald Sie den Benutzerdatensatz speichern.

Wenn der Benutzer erst später auf Oracle CRM On Demand zugreifen soll, können Sie alternativ den Benutzerstatus auf "Inaktiv" setzen. Wenn Sie später den Benutzerzugriff auf Oracle CRM On Demand zulassen möchten, ändern Sie den Status des Benutzers in "Aktiv" und verwenden die Funktion zum Zurücksetzen des Kennworts, um dem Benutzer per E-Mail die erforderlichen Anmeldedaten zu senden.

- **Vorgesetzter.** Anhand der Berichtsstruktur wird festgelegt, auf wessen Datensätze die Manager zugreifen können. Außerdem wird festgelegt, wessen Daten in die Berechnungen für Prognosen und in die Berichte für Manager und die Geschäftsleitung einzubeziehen sind.

TIPP: Geben Sie zuerst die Benutzer der höchsten Ebene der Berichthierarchie ein.

- **Rolle.** Anhand der Benutzerrolle wird der Zugriff des Benutzers auf Registerkarten, Funktionen, Datensätze und Seitenlayouts festgelegt.

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator legt fest, welche Rollen Sie den Benutzern in Ihrer Partnerorganisation zuweisen können.

Wenn Sie einen Benutzer in der Partnerorganisation erstellen, wird im Feld "Partnerorganisation" des Benutzerdatensatzes automatisch der Name der Partnerorganisation eingetragen. Dieser kann nicht geändert werden.

Info über Anmeldedaten für neue Benutzer

Für die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand muss ein neuer Benutzer über eine temporäre URL für Oracle CRM On Demand sowie ein temporäres Kennwort verfügen. Sie können veranlassen, dass Oracle CRM On Demand die Anmeldedaten zum Zeitpunkt der Erstellung des Benutzerkontos an den Benutzer sendet, oder Sie können diesen Schritt später unternehmen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:

- Wenn die Anmeldedaten beim Einrichten des Benutzerkontos gesendet werden sollen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bei Klicken auf Speichern temporäres Kennwort per E-Mail senden" für den Benutzerdatensatz, bevor Sie den Benutzerdatensatz zum ersten Mal speichern.

Sie müssen das Kontrollkästchen aktivieren, bevor Sie den Datensatz erstmalig speichern, damit die Informationen sofort an den Benutzer gesendet werden. Die Anmeldedaten werden in zwei Teilen per E-Mail an den Benutzer gesendet:
 - Die erste E-Mail enthält eine temporäre URL.
 - Die zweite E-Mail enthält ein temporäres Kennwort und Details zur Anmelde-ID des Benutzers.
- Wenn Sie die Anmeldedaten später an den Benutzer senden möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bei Klicken auf Speichern temporäres Kennwort per E-Mail senden" beim Erstellen des Benutzerdatensatzes nicht.

Wenn Sie dem Benutzer die Anmeldedaten später senden möchten, können Sie Oracle CRM On Demand zum Senden der Daten auffordern. Klicken Sie hierzu im Benutzerdatensatz auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen". Wenn Sie auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen" klicken, werden die Anmeldedaten in zwei E-Mails an den Benutzer gesendet:

- Die erste E-Mail enthält eine temporäre URL.
- Die zweite E-Mail enthält ein temporäres Kennwort.

In diesem Fall enthält die E-Mail keine Details zur Anmelde-ID des Benutzers.

Info über das Löschen von Benutzern

Sie können keine Benutzer löschen. Wenn ein Mitarbeiter Ihr Unternehmen verlässt, ändern Sie den Status für diesen Benutzer in "Inaktiv".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Mitglied Ihres Unternehmens als Benutzer in Oracle CRM On Demand einrichten können.

So richten Sie einen Benutzer ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration ". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Führen Sie auf der Seite "Benutzerliste" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen", um einen neuen Benutzer hinzuzufügen.
 - Wenn Sie die Informationen eines Benutzers bearbeiten möchten, klicken Sie auf den Nachnamen des Benutzers und auf der Seite "Benutzerdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" die erforderlichen Informationen ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Benutzerfelder](#) (auf Seite 1253).
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

TIPP: Sie können die Anzahl der angezeigten Benutzerdatensätze durch die Erstellung gefilterter Listen beschränken. Weitere Informationen zu gefilterten Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 75).

In sämtlichen geöffneten Listen mit Benutzerdatensätzen werden nur die Benutzer angezeigt, die den Kriterien im Listenfilter entsprechen und die Mitglieder Ihrer Partnerorganisation sind. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine gefilterte Benutzerliste öffnen können.

So öffnen Sie eine gefilterte Benutzerliste

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration ". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Benutzerliste" eine Option aus der Dropdown-Liste.

Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers (Partner)

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die Benutzer-ID eines Benutzers in der Partnerorganisation ändern können.

Eine Benutzer-ID darf aus maximal 50 Zeichen bestehen. Eine Benutzer-ID darf keine Leerzeichen und keines der folgenden Sonderzeichen enthalten:

- Sternchen (*)
- Backslash (\)
- Raute (#)
- Fragezeichen (?)

- Schrägstrich (/)
- Tilde (~)

Hinweis zu Beginn: Um diese Schritte ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

So ändern Sie die Benutzer-ID eines Benutzers

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselfadministration ". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf "Bearbeiten".
- 5 Bearbeiten Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" das Feld "Benutzer-ID".
- 6 Speichern Sie den Datensatz.
- 7 Klicken Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen". Der Benutzer erhält zwei E-Mail-Nachrichten:
 - eine mit einem temporären Kennwort, das drei Tage gültig ist
 - eine mit einem temporären URL für Oracle CRM On Demand. Der Benutzer kann dieses temporäre Kennwort verwenden, um sich anzumelden und ein neues Kennwort zu erstellen

Zurücksetzen eines Benutzerkennworts (Partner)

Benutzer müssen in Oracle CRM On Demand mindestens zwei Sicherheitsfragen beantworten. Diese Fragen und Antworten können später verwendet werden, wenn ein Benutzer sein Kennwort vergisst. Wenn Benutzer ihre Sicherheitsfragen vergessen haben oder gesperrt wurden und nicht bis zum Ablauf der Sperrdauer warten möchten, können Sie deren Kennwörter zurücksetzen.

Hinweis zu Beginn: Um diese Schritte ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

HINWEIS: Dieses Verfahren hat dieselben Auswirkungen wie die Aktivierung des Kontrollkästchens "Bei Klicken auf Speichern temporäres Kennwort per E-Mail senden" auf der Seite "Benutzerbearbeitung". Sie müssen die Benutzerrolle und zugehörige Informationen konfigurieren, bevor das temporäre Kennwort per E-Mail gesendet werden kann.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie das Kennwort für einen Benutzer in der Partnerorganisation zurücksetzen können.

So setzen Sie das Kennwort eines Benutzers zurück

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration ". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, dessen Kennwort Sie zurücksetzen möchten.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Kennwort zurücksetzen". Dadurch wird das vorhandene Benutzerkennwort durch ein neues temporäres Kennwort ersetzt. Das neue temporäre Kennwort wird per E-Mail an den Benutzer gesendet.
HINWEIS: Dieses Ereignis wird auf der Seite "Benutzerdetails" im Abschnitt "Anmeldungshistorie" aufgezeichnet.

Deaktivieren von Benutzern (Partner)

Sie können einen Benutzer nicht löschen. Stattdessen müssen Sie den Status des Benutzers auf "Inaktiv" setzen. Für inaktive Benutzer ist keine Lizenz erforderlich. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Benutzer in der Partnerorganisation deaktivieren können.

Hinweis zu Beginn: Um diese Schritte ausführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer innerhalb der Partnerorganisation verwalten" enthalten.

So deaktivieren Sie einen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf "Partnerselbstadministration ". Die Seite "Benutzerliste" wird geöffnet. Sie enthält die Liste der Benutzer in Ihrer Partnerorganisation.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerliste" auf den Link "Nachname" des Benutzers, den Sie aus dem System entfernen möchten.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 5 Aktivieren Sie auf der Seite "Benutzerbearbeitung" im Abschnitt "Schlüsselinformationen Benutzer" im Feld "Status" die Einstellung "Inaktiv".
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Zugriffsprofilverwaltung

In Oracle CRM On Demand verwalten Sie Zugriffsprofile auf der Listenseite "Zugriffsprofile" sowie im Assistenten für Zugriffsprofile. Sie können über den globalen Admin-Link auf die Zugriffsprofilseiten zugreifen. Dieser steht auf jeder Seite in Oracle CRM On Demand zur Verfügung.

Ein *Zugriffsprofil* in Oracle CRM On Demand ist eine benannte Sammlung von Berechtigungen für primäre und zugehörige Datensatztypen.

Ein *primärer Datensatztyp* ist ein Datensatztyp, der unabhängig verwendet werden kann. Ein *zugehöriger Datensatztyp* muss einen übergeordneten Datensatz aufweisen.

Viele primäre Datensatztypen können auch als zugehörige Datensatztypen verwendet werden. Beispiel: "Verkaufsprojekte" ist ein zugehöriger Datensatztyp. Er basiert auf dem primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt" und gehört zu den übergeordneten Firmendatensätzen, die auf dem Datensatztyp "Firma" basieren.

Eine *Berechtigung* ist die Fähigkeit, Daten in Datensätzen, die Instanzen von Datensatztypen darstellen, zu lesen, zu erstellen, zu aktualisieren oder zu löschen. Berechtigungen werden auch als Zugriffsrechte oder Zugriffsebenen bezeichnet. Für jeden Datensatztyp, z.B. Firmen, Personen, Serviceanfragen usw. können Sie Berechtigungen für den Datensatztyp selbst einrichten. Für bestimmte Datensatztypen können Sie zudem Berechtigungen für zugehörige Datensatztypen einrichten.

Sie können zahlreiche Zugriffsprofile einrichten, die aus verschiedenen Berechtigungen für primäre Datensatztypen und zugehörige Datensatztypen bestehen. Um diese Berechtigungen authentifizierten Benutzern (einschließlich externen Systemen) zu gewähren, ordnen Sie die Zugriffsprofile den Rollen, Büchern, Teams und Gruppen zu.

Oracle CRM On Demand stellt einen Satz vordefinierter Zugriffsprofile bereit. Im Folgenden finden Sie einige der Standardzugriffsprofile:

- Bearbeiten
- Vollständig
- Schreibgeschützt
- Standardzugriffsprofil - Administrator
- Zugriffsprofil Verantwortlicher - Administrator

Üblicherweise werden Zugriffsprofile benannt, um zwischen Standardzugriffsprofilen und Zugriffsprofilen der Verantwortlichen zu unterscheiden. (In der Liste vordefinierter Zugriffsprofile gibt es paarweise Zugriffsprofile mit den Begriffen *Standard* und *Verantwortlicher* im Namen.) Mithilfe dieser Begriffe können Sie ermitteln, welche Zugriffsprofile Sie bei der Zuweisung der Zugriffsprofile zu den Benutzerrollen verwenden sollen, wenn ein Zugriffsprofil für Verantwortliche und ein Standardzugriffsprofil zugewiesen werden muss.

Die Zugriffsprofile "Bearbeiten", "Vollständig" und "Schreibgeschützt" sind generische Zugriffsprofile, die jedem Rollen-, Team- oder Buchmitglied gewährt werden können. Sie können das Zugriffsprofil "Vollständig" z.B. dem Profil "Zugriff des Verantwortlichen" der Rolle "Administrator" zuweisen. Mit diesem Profil erhält ein Benutzer mit der Rolle "Administrator" die Möglichkeit, zugehörige Datensätze für Datensätze der höchsten Ebene zu erstellen sowie Datensätze aller primären und ihrer zugehörigen Datensatztypen abzurufen, zu aktualisieren oder zu löschen.

Sie können die vordefinierten Zugriffsprofile verwenden, die bestehenden Zugriffsprofile bearbeiten und benutzerdefinierte Zugriffsprofile erstellen, um die Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen. Wenn Sie ein neues Zugriffsprofil erstellen, haben Sie die Möglichkeit, ein bestehendes Zugriffsprofil zu kopieren, es umzubenennen und die Kopie dann zu bearbeiten, bis sie Ihren Anforderungen entspricht.

Um Zugriffsprofile in Ihrem Unternehmen anzuzeigen, zu erstellen oder zu überarbeiten, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten. Nur Unternehmensadministratoren sollten die zum Verwalten von Zugriffsprofilen erforderlichen Berechtigungen erhalten, da sich Zugriffsprofile direkt auf die Sicherheit geschützter Daten auswirken.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Info über Zugriffsprofile in Teams, Gruppen und Büchern](#) (auf Seite 1280)
- [Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung](#) (auf Seite 1280)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Primärer Datensatz" fest](#) (auf Seite 1282)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Primärer Datensatz" fest](#) (auf Seite 1283)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest](#) (auf Seite 1285)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest](#) (auf Seite 1287)
- [Arbeiten mit der Listenseite "Zugriffsprofil"](#) (auf Seite 1289)
- [Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen](#) (auf Seite 1290)
- [Info über Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen](#) (auf Seite 1291)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

Info über Zugriffsprofile in Rollen

Jeder Rolle in Oracle CRM On Demand sind zwei Arten von Zugriffsprofilen zugewiesen:

- Ein Standardzugriffsprofil
- Ein Zugriffsprofil des Verantwortlichen

Sie können ein Zugriffsprofil mehreren Rollen zuweisen, und Sie können festlegen, dass ein Zugriffsprofil sowohl das Standardzugriffsprofil als auch das Zugriffsprofil des Verantwortlichen einer Rolle sein soll. Sie können z.B. das Zugriffsprofil "Vollständig" (eines der vordefinierten Zugriffsprofile) als Standardzugriffsprofil und als Zugriffsprofil des Verantwortlichen für die Rolle "Administrator" zuweisen.

Sie können Zugriffsprofile in Schritt 3 des Assistenten zur Rollenverwaltung einer Rolle zuweisen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Standardzugriffsprofil

Mit dem Standardzugriffsprofil einer Rolle werden die Zugriffsrechte eines Benutzers auf die Datensätze gesteuert, für die dieser Benutzer nicht verantwortlich ist, die von diesem aber angezeigt werden können, da die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den betreffenden Datensatztyp in den Zugriffseinstellungen für Datensatztypen in der Rolle des Benutzers aktiviert ist.

Wenn das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" in der Rolle des Benutzers für einen Datensatztyp nicht aktiviert ist, hat der Benutzer über die Rolle keinen Zugriff auf diesen Datensatztyp, und das Standardzugriffsprofil der Benutzerrolle wird für diesen Datensatztyp nicht verwendet.

Gemäß den Benennungskonventionen für Zugriffsprofile werden Zugriffsprofile, die als Standardzugriffsprofile zugewiesen werden sollen, folgendermaßen benannt:

Rollenname Standardzugriffsprofil

wobei:

■ *Rollenname* der Name der Rolle ist, für die das Zugriffsprofil verwendet werden soll.

Beispiel: Der Name *Standardzugriffsprofil - Administrator* gibt an, dass mit diesem Zugriffsprofil die Zugriffsrechte auf Datensatztypen und die zugehörigen Datensatztypen für die Rolle "Administrator" gesteuert werden.

Zugriffsprofil des Verantwortlichen

Mit dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für eine Rolle werden die Zugriffsrechte eines Benutzers auf Datensätze gesteuert, für die dieser Benutzer oder ein dem Benutzer unterstellter Mitarbeiter verantwortlich ist.

Gemäß den Benennungskonventionen für Zugriffsprofile werden Zugriffsprofile, die als Zugriffsprofile des Verantwortlichen zugewiesen werden sollen, folgendermaßen benannt:

Rollenname Zugriffsprofil des Verantwortlichen

wobei:

■ *Rollenname* der Name der Rolle ist, für die das Zugriffsprofil verwendet werden soll.

Beispiel: Der Name *Zugriffsprofil Verantwortlicher - Servicemanager* gibt an, dass mit diesem Zugriffsprofil die Zugriffsrechte auf Datensatztypen und die zugehörigen Datensatztypen für die Rolle "Servicemanager" gesteuert werden.

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Zugriffsprofilen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

Zugehörige Informationen zu Rollen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1317)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen](#) (auf Seite 1318)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen](#) (auf Seite 1320)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1321)
- [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322)

Info über Zugriffsprofile in Teams, Gruppen und Büchern

Anhand von Zugriffsprofilen erhalten Benutzer, die Mitglieder von Teams oder Gruppen (über Benutzerbücher) sind, sowie benutzerdefinierten Büchern zugeordnete Benutzer bestimmte Zugriffsrechte. (Zugriffsprofile werden auch Rollen zugeordnet, wie unter [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278) beschrieben.) Wenn Sie Benutzern für Teams und Bücher Zugriffsprofile zuweisen, können diese Benutzer auf Datensätze zugreifen, auf die sie mit den eingeschränkten Zugriffsrechten der ihrer jeweiligen Rolle zugewiesenen Zugriffsprofile nicht zugreifen könnten.

HINWEIS: In Oracle CRM On Demand ist jedem Benutzer ein Standardbuch mit dem Namen des Benutzers zugewiesen. Wenn einem Benutzer ein Datensatz zugewiesen wird, wird der Datensatz dem Standardbuch des Benutzers zugewiesen. Wenn ein Datensatz zu einem Team gehört, stellt das Team den Satz von Standardbüchern der Benutzer dar, die Mitglieder des Teams sind. Wenn ein Benutzer Mitglied eines Teams wird, wird das Benutzerbuch für diesen Benutzer dem Satz von Benutzerbüchern hinzugefügt, der zum Team gehört. Benutzerbücher werden automatisch Datensätzen zugeordnet, wenn der Datensatzverantwortliche oder die Teammitgliedschaft geändert wird.

Gruppen sind vordefinierte Teams, die für bestimmte Datensatztypen unterstützt werden. Wenn der Verantwortliche eines Datensatzes Mitglied einer Gruppe ist, werden andere Mitglieder dieser Gruppe automatisch zum Team in diesem Datensatz hinzugefügt. Wenn die Gruppenmitglieder zum Team hinzugefügt werden, wird ihr Zugriffsprofil im Team auf "Vollständig" gesetzt. Der Verantwortliche des Datensatzes kann anschließend die Zuweisung des Teamzugriffsprofils für jedes Gruppenmitglied bearbeiten und diesem Benutzer ein anderes Teamzugriffsprofil zuweisen.

Jedes Benutzerbuch in einem Team muss ein Zugriffsprofil erhalten, mit dem die Zugriffsrechte des Benutzers auf die Datensätze gesteuert werden, auf die Benutzer über die Mitgliedschaft im Team Zugriff haben. Sie können sämtliche Zugriffsprofile für die Zuweisung zur Teammitgliedschaft zur Verfügung stellen, indem Sie im Zugriffsprofil das Kontrollkästchen "Kann Teammitgliedern gewährt werden" aktivieren.

Ähnlich muss jeder einem benutzerdefinierten Buch zugeordnete Benutzer ein Zugriffsprofil erhalten, mit dem der Zugriff des Benutzers auf Datensätze in diesem benutzerdefinierten Buch gesteuert wird. Sie können sämtliche Zugriffsprofile für die Zuordnung zu einer Verknüpfung des Benutzers mit einem Buch zur Verfügung stellen, indem Sie im Zugriffsprofil das Kontrollkästchen "Kann Buchbenutzern gewährt werden" aktivieren.

Weitere Informationen über Benutzerbücher und benutzerdefinierte Bücher finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung

Die Teamvererbung steht als Option für Personen und Verkaufsprojekte zur Verfügung, die zu einer übergeordneten Firma gehören. Die Teamvererbung wird für alle anderen Typen von Teambeziehungen nicht unterstützt.

HINWEIS: Wenn ein Benutzer Mitglied eines Teams wird, wird das Benutzerbuch für diesen Benutzer zum Satz von Benutzerbüchern hinzugefügt, der das Team umfasst.

Die Teamvererbung wird anhand des Kontrollkästchens "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" gesteuert. Wenn dieses Kontrollkästchen auf der Seite "Unternehmensprofil" aktiviert ist, wird die Mitgliedschaft für Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektteams folgendermaßen vererbt:

- Wenn eine Person zu einer übergeordneten Firma gehört:
 - Jedes Teammitglied der Firma (einschließlich des Firmen-Verantwortlichen) wird Mitglied des Personenteams, vorausgesetzt, im Feld "Personenzugriff" im Benutzerdatensatz des Firmenteams wurde ein Zugriffsprofil angegeben.
 - Dem Verantwortlichen der Firma wird standardmäßig das Zugriffsprofil "Vollständig" für die Mitgliedschaft des Personenteams gewährt, selbst wenn das Zugriffsprofil "Vollständig" deaktiviert ist.
- Wenn ein Verkaufsprojekt zu einer übergeordneten Firma gehört:
 - Jedes Teammitglied der Firma (einschließlich des Firmen-Verantwortlichen) wird Mitglied des Verkaufsprojektteams, vorausgesetzt, im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" im Benutzerdatensatz des Firmenteams wurde ein Zugriffsprofil angegeben.
 - Dem Verantwortlichen der Firma wird das Zugriffsprofil "Vollständig" für die Mitgliedschaft des Verkaufsprojektteams gewährt, selbst wenn das Zugriffsprofil "Vollständig" deaktiviert ist.
- Wenn dem Firmenteam ein neues Mitglied hinzugefügt wird:
 - Das neue Mitglied wird für jede zur Firma gehörende Person ebenfalls Mitglied des Personenteams, vorausgesetzt, im Feld "Personenzugriff" im Benutzerdatensatz des Firmenteams wurde ein Zugriffsprofil angegeben.
 - Das neue Mitglied wird für jedes zur Firma gehörende Verkaufsprojekt ebenfalls Mitglied des Verkaufsprojektteams, vorausgesetzt, im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekte" im Benutzerdatensatz des Firmenteams wurde ein Zugriffsprofil angegeben.
- Wenn ein Firmen-Verantwortlicher geändert wird:
 - Der neue Verantwortliche wird für alle zugehörigen Verkaufsprojekt- und Personendatensätze Mitglied des Verkaufsprojekt- und Personenteams.
 - Der vorherige Firmen-Verantwortliche verbleibt in den Verkaufsprojekt- und Personenteams, denen er bereits hinzugefügt war.
- Wenn ein Benutzer aus einem Firmenteam entfernt wird, bleibt der Benutzer Mitglied der Verkaufsprojekt- und Personenteams, denen er durch Teamvererbung hinzugefügt wurde.

Durch die Teamvererbung erhalten die Firmenteammitglieder, die Mitglieder von Personen- und Verkaufsprojektteams für zugehörige Personen und Verkaufsprojekte werden, möglicherweise zu viel Zugriff. In diesem Fall können Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" deaktivieren, um die Teamvererbung zu deaktivieren.

Wenn das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" nicht aktiviert ist, verhält sich die Mitgliedschaft der Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektteams wie folgt:

- Die Felder für den Zugriff auf Personen und Verkaufsprojekte in den Benutzerdatensätzen von Firmenteams werden nicht angezeigt.

- Benutzer, die als neue Mitglieder von Firmenteams hinzugefügt werden, werden nicht zu den Personen- und Verkaufsprojektteams für die der Firma hinzugefügten Personen und Verkaufsprojekte hinzugefügt.
- Wenn das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" zuvor auf der Seite "Unternehmensprofil" aktiviert wurde, bleiben Benutzer, die über die Teamvererbungsfunktion Mitglieder von Teams geworden sind, Mitglieder dieser Teams.

HINWEIS: Oracle CRM On Demand unterscheidet nicht zwischen Benutzern, die über die Teamvererbungsfunktion zu einem Team hinzugefügt werden, und Benutzern, die manuell zu einem Team hinzugefügt werden (d.h., die Benutzerbücher, die über die Teamvererbungsfunktion zu einem Team hinzugefügt werden, werden genauso behandelt wie Benutzerbücher, die manuell zu einem Team hinzugefügt werden).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Primärer Datensatz" fest

Wenn ein Benutzer versucht, eine Liste mit Datensätzen des Typs "Primärer Datensatz" durch Klicken auf eine Registerkarte, Durchführen einer Suche oder Verwenden eines Web-Service anzuzeigen, verwendet Oracle CRM On Demand den folgenden Prozess, um die Zugriffsrechte des Benutzers auf Datensätze mit diesem Datensatztyp zu ermitteln:

- Oracle CRM On Demand ermittelt die Berechtigungen, die dem Benutzer durch die Berechtigungen der Benutzerrolle gewährt werden.
- Oracle CRM On Demand ermittelt die Berechtigungen, die dem Benutzer durch die Einstellungen zum Datensatztyp für die Benutzerrolle gewährt werden ("Hat Zugriff", "Erstellungsberechtigt" und "Lesezugriff auf alle Datensätze").

Wenn die Benutzerberechtigungen dem Benutzer das Arbeiten mit Datensätzen eines bestimmten Datensatztyps erlauben und die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp in dieser Benutzerrolle gewählt ist, kann der Benutzer alle Datensätze dieses Datensatztyps anzeigen.

Wenn die Benutzerberechtigungen dem Benutzer das Arbeiten mit Datensätzen eines bestimmten Datensatztyps erlauben, die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp in dieser Benutzerrolle jedoch nicht gewählt ist, kann der Benutzer alle Datensätze dieses Datensatztyps anzeigen, für die er verantwortlich ist. Er kann zudem alle Datensätze des Datensatztyps anzeigen, für deren Anzeige der Benutzer über eine der folgenden Komponenten der Zugriffssteuerung autorisiert ist:

- Die Berichtshierarchie
- Mitgliedschaft benutzerdefinierter Bücher
- Benutzerdelegierung
- Teammitgliedschaft

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Primärer Datensatz" fest

Wenn ein Benutzer versucht, einen primären Datensatz zu aktualisieren, zu löschen oder einen Drilldown darin durchzuführen, verwendet Oracle CRM On Demand den folgenden Prozess, um festzustellen, welche Aktionen der Benutzer für den Datensatz durchführen kann:

- Oracle CRM On Demand ermittelt die Zugriffsebenen, die durch das Zugriffsprofil in der Rolle des Benutzers gewährt werden:
 - Wenn der Benutzer Verantwortlicher des Datensatzes ist, wird das Zugriffsprofil des Verantwortlichen des Benutzers verwendet.
 - Wenn der Benutzer nicht Verantwortlicher des Datensatzes ist, die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp der Benutzerrolle jedoch aktiviert wurde, wird das Standardzugriffsprofil des Benutzers verwendet.
- Oracle CRM On Demand ermittelt die Zugriffsebenen, die durch jede der folgenden Komponenten der Zugriffssteuerung gewährt werden:
 - Die Berichtshierarchie
 - Mitgliedschaft benutzerdefinierter Bücher
 - Benutzerdelegierung
 - Teammitgliedschaft

Weitere Informationen darüber, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsebenen ermittelt, die durch die Berichtshierarchie, die Mitgliedschaft benutzerdefinierter Bücher, die Benutzerdelegierung und die Teammitgliedschaft gewährt werden, finden Sie im weiteren Verlauf dieses Themas. Oracle CRM On Demand verwendet stets die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen von jeder dieser Komponenten der Zugriffssteuerung. Berücksichtigen Sie diesen Punkt, wenn Sie Zugriffsprofile erstellen und diese Benutzern, Büchern und Teams zuweisen.

Die Kombination der Zugriffsberechtigungen für den Datensatz legt fest, welche Aktionen der Benutzer für den Datensatz ausführen kann. Wenn der Benutzer mindestens über schreibgeschützten Zugriff auf den Datensatz verfügt, werden die Datensatzdetails angezeigt. Anderenfalls wird dem Benutzer eine Fehlermeldung angezeigt.

Zugriffsrechte aus der Berichtshierarchie

Um festzustellen, welche Zugriffsrechte aufgrund der Position eines Benutzers in der Berichtshierarchie gewährt werden können, berücksichtigt Oracle CRM On Demand für jeden dem Benutzer unterstellten Mitarbeiter die folgenden Punkte:

- Wenn der unterstellte Mitarbeiter Verantwortlicher des Datensatzes ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen des aktuellen Benutzers.
- Wenn der unterstellte Mitarbeiter ein Teammitglied im Datensatz ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebenen für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil, das dem unterstellten Mitarbeiter als Teammitglied zugewiesen ist.

HINWEIS: Wenn der unterstellte Mitarbeiter weder ein Datensatz-Verantwortlicher noch ein Mitglied des Teams für den Datensatz ist, geht der unterstellte Mitarbeiter nicht in die Zugriffsberechnung ein.

Oracle CRM On Demand berücksichtigt anschließend alle Zugriffsrechte, die unterstellte Mitarbeiter zur Zugriffsberechnung beitragen, und berechnet die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen, die dem Benutzer gewährt werden kann.

Zugriffsrechte aus der Mitgliedschaft benutzerdefinierter Bücher

Um festzustellen, welche Zugriffsberechtigungen durch die Mitgliedschaft eines Benutzers bei benutzerdefinierten Büchern gewährt werden können, berücksichtigt Oracle CRM On Demand die folgenden Punkte:

- Wenn der Datensatz einem Buch zugeordnet ist, extrahiert Oracle CRM On Demand anschließend die Zugriffsebene für den Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil, das dem Benutzer zugewiesen ist, der ein Mitglied des Buches ist.
- Wenn der Datensatz einem Buch der untergeordneten Ebene in einer Buchhierarchie mit mehreren Büchern, z.B. der höchsten, übergeordneten und untergeordneten Ebene, zugeordnet ist, wird die Zugriffsebene wie folgt extrahiert:
 - Wenn der Benutzer Mitglied aller drei Bücher ist, wird die Zugriffsebene aus den Zugriffsprofilen des Benutzers aus den Büchern der höchsten, übergeordneten und untergeordneten Ebene abgeleitet.
 - Wenn der Benutzer nur Mitglied des Buches der höchsten Ebene ist, wird die Zugriffsebene aus den Zugriffsprofilen des Benutzers aus dem Buch der höchsten Ebene abgeleitet.

In allen Fällen, wenn mindestens eine der Zugriffsebenen für den Datensatz "Primäres Element vererben" ist, wird die vererbte Zugriffsebene des primären Datensatztyps verwendet. Wenn mehr als eine Zugriffsebene für den Datensatz "Primäres Element vererben" ist, wird eine Verbindung aus den vererbten Zugriffsebenen der primären Datensatztypen aus jedem Zugriffsprofil verwendet. Oracle CRM On Demand berücksichtigt dann alle Zugriffsebenen, die die Buchmitgliedschaft zur finalen Zugriffsberechnung beiträgt, und ermittelt die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen für den Benutzer.

Zugriffsrechte aus der Benutzerdelegierung

Um festzustellen, welche Berechtigungen über die Benutzerdelegierung gewährt werden können, berücksichtigt Oracle CRM On Demand für jeden Delegierenden (d.h. jeden Benutzer, für den der aktuelle Benutzer ein Delegierter ist) folgende Punkte:

- Wenn der Delegierende Verantwortlicher des Datensatzes ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen des Delegierenden.
- Wenn der Delegierende ein Teammitglied im Datensatz ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebenen für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil, das dem Delegierenden im Team zugewiesen ist.

- Wenn der dem Delegierenden unterstellte Mitarbeiter Verantwortlicher des Datensatzes ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen des unterstellten Mitarbeiters.
- Wenn der dem Delegierenden unterstellte Mitarbeiter ein Teammitglied im Datensatz ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebenen für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil, das dem unterstellten Mitarbeiter im Team zugewiesen ist.

Oracle CRM On Demand berücksichtigt anschließend alle Zugriffsebenen, die die Benutzerdelegierung zur Zugriffsberechnung beiträgt, und ermittelt die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen, die dem Benutzer gewährt werden kann.

Zugriffsrechte aus der Teammitgliedschaft

Wenn der Benutzer ein Teammitglied in einem Datensatz (jedoch nicht der Verantwortliche des Datensatzes) ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den primären Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil für die Teammitgliedschaft des Benutzers.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest

Wenn ein Benutzer erfolgreich die Detailseite für einen Datensatz anzeigt, verwendet Oracle CRM On Demand den folgenden Prozess, um festzustellen, welche zugehörigen Datensätze der Benutzer anzeigen kann:

- Oracle CRM On Demand überprüft, ob die Rolle des Benutzers über die erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen des Datensatztyps verfügt. Wenn die Rolle des Benutzers nicht über die erforderlichen Berechtigungen verfügt, werden die Datensätze dieses zugehörigen Datensatztyps nicht angezeigt.
- Wenn der zugehörige Datensatztyp auf einem primären Datensatztyp basiert, überprüft Oracle CRM On Demand, ob das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den zugehörigen Datensatztyp aktiviert ist. Anderenfalls werden die Datensätze dieses zugehörigen Datensatztyps nicht angezeigt.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz der aktuelle Benutzer ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für den aktuellen Benutzer.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz ein dem aktuellen Benutzer unterstellter Mitarbeiter auf einer beliebigen Ebene der Berichtshierarchie ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für den aktuellen Benutzer.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz ein nicht zugehöriger Benutzer ist, gilt Folgendes:

- Wenn für die Rolle des aktuellen Benutzers die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp aktiviert ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Standardzugriffsprofil des aktuellen Benutzers.
- Wenn für die Rolle des aktuellen Benutzers die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp nicht aktiviert ist, wird das Standardzugriffsprofil des aktuellen Benutzers nicht verwendet.

In diesem Fall erhält der aktuelle Benutzer über eine der folgenden Möglichkeiten Zugriff auf die Detailseite des übergeordneten Datensatzes:

- Der aktuelle Benutzer ist ein Mitglied des Teams im übergeordneten Datensatz.
- Der aktuelle Benutzer hat einen direkt oder indirekt unterstellten Mitarbeiter mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz.
- Der aktuelle Benutzer ist Mitglied eines Buches, das den übergeordneten Datensatz enthält, oder der übergeordnete Datensatz befindet sich in einem untergeordneten Buch eines Buches, zu dem der aktuelle Benutzer gehört.
- Der aktuelle Benutzer wurde von einem anderen Benutzer mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz delegiert.

Oracle CRM On Demand extrahiert daher die Zugriffsebenen für den zugehörigen Datensatztyp aus den Zugriffsprofilen für den übergeordneten Datensatz über jede anwendbare Komponente der Zugriffssteuerung.

- Anschließend bewertet Oracle CRM On Demand alle zugehörigen Zugriffsebenen, um festzustellen, ob die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" im Satz der Zugriffsebenen vorhanden ist, und ermittelt folgendermaßen, welche Datensätze angezeigt werden sollen:
 - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" nicht gefunden wurde:
 - Wenn die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen "Kein Zugriff" lautet, werden die zugehörigen Datensätze nicht angezeigt.
 - Wenn die Zugriffsebene mit den meisten Berechtigungen eine andere ist als "Kein Zugriff", werden alle zugehörigen Datensätze einschließlich der Datensätze angezeigt, für deren Anzeige der aktuelle Benutzer keine Berechtigung hat.
 - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" gefunden wurde und das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp in der Rolle des aktuellen Benutzers aktiviert ist, werden alle zugehörigen Datensätze angezeigt.
 - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" gefunden wurde und das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp in der Rolle des aktuellen Benutzers nicht aktiviert ist, enthält der Satz mit angezeigten zugehörigen Datensätzen alle Datensätze, für die eine der folgenden Bedingungen zutrifft:
 - Der aktuelle Benutzer ist für den zugehörigen Datensatz verantwortlich.
 - Der aktuelle Benutzer ist ein Mitglied des Teams im zugehörigen Datensatz.
 - Der aktuelle Benutzer hat einen direkt oder indirekt unterstellten Mitarbeiter mit Zugriff auf den Datensatz.
 - Der aktuelle Benutzer ist Mitglied eines Buches, das den zugehörigen Datensatz enthält, oder der zugehörige Datensatz befindet sich in einem untergeordneten Buch eines Buches, zu dem der aktuelle Benutzer gehört.

- Der aktuelle Benutzer wurde von einem anderen Benutzer mit Zugriff auf den zugehörigen Datensatz delegiert.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest

Wenn ein Benutzer versucht, einen zugehörigen Datensatz zu aktualisieren, zu löschen oder einen Drilldown durchzuführen, um mehr Details zu diesem Datensatz anzuzeigen, verwendet Oracle CRM On Demand den folgenden Prozess, um festzustellen, welche Aktionen der Benutzer für den Datensatz durchführen kann:

- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz der aktuelle Benutzer ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für den aktuellen Benutzer.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz ein dem aktuellen Benutzer unterstellter Mitarbeiter auf einer beliebigen Ebene der Berichtshierarchie ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen für den aktuellen Benutzer.
- Wenn der Verantwortliche für den übergeordneten Datensatz ein nicht zugehöriger Benutzer ist, gilt Folgendes:
 - Wenn für die Rolle des aktuellen Benutzers die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp aktiviert ist, extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus dem Standardzugriffsprofil des aktuellen Benutzers.
 - Wenn für die Rolle des aktuellen Benutzers die Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den zugehörigen Datensatztyp nicht aktiviert ist, wird das Standardzugriffsprofil des aktuellen Benutzers nicht verwendet.

In diesem Fall erhält der aktuelle Benutzer über eine der folgenden Möglichkeiten Zugriff auf die Detailseite des übergeordneten Datensatzes:

- Der aktuelle Benutzer ist ein Mitglied des Teams im übergeordneten Datensatz.
- Der aktuelle Benutzer hat einen direkt oder indirekt unterstellten Mitarbeiter mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz.
- Der aktuelle Benutzer ist Mitglied eines Buches, das den übergeordneten Datensatz enthält, oder der übergeordnete Datensatz befindet sich in einem untergeordneten Buch eines Buches, zu dem der aktuelle Benutzer gehört.
- Der aktuelle Benutzer wurde von einem anderen Benutzer mit Zugriff auf den übergeordneten Datensatz delegiert.

Wenn der Zugriff auf den zugehörigen Datensatz über den Kontext des übergeordneten Datensatzes gewährt wird, extrahiert Oracle CRM On Demand die entsprechende Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp aus den Zugriffsprofilen für jede der anwendbaren Komponenten der Zugriffssteuerung.

- Für den zugehörigen Datensatz extrahiert Oracle CRM On Demand zudem die Zugriffsebenen aus der Beziehung des aktuellen Benutzers zum zugehörigen Datensatz, sofern einer der folgenden Punkte zutrifft:
 - Der aktuelle Benutzer ist ein Mitglied des Teams im zugehörigen Datensatz. Wenn der aktuelle Benutzer der Verantwortliche des zugehörigen Datensatzes ist, gehört der Benutzer ebenfalls zum Team. Daher wird das Zugriffsprofil des Verantwortlichen verwendet.
 - Der aktuelle Benutzer hat einen direkt oder indirekt unterstellten Mitarbeiter mit Zugriff auf den zugehörigen Datensatz.
 - Der aktuelle Benutzer ist Mitglied eines Buches, das den zugehörigen Datensatz enthält, oder der zugehörige Datensatz befindet sich in einem untergeordneten Buch eines Buches, zu dem der aktuelle Benutzer gehört.
 - Der aktuelle Benutzer wurde von einem anderen Benutzer mit Zugriff auf den zugehörigen Datensatz delegiert.
- Oracle CRM On Demand bewertet anschließend alle anwendbaren Zugriffsebenen, um festzustellen, ob die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" im Satz der Zugriffsebenen vorhanden ist:
 - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" (oder eine ihrer Kombinationen) im Satz der anwendbaren Zugriffsebenen gefunden wird, übernimmt der zugehörige Datensatztyp die Rolleneinstellungen vom eigenen primären Datensatztyp sowie die Zugriffseinstellungen. Mit der Zugriffsebeneinstellung "Primäres Element vererben" wird festgelegt, welche Aktionen der Benutzer mit den Datensätzen durchführen kann. Wenn Oracle CRM On Demand zwei oder mehr Zugriffsebenen "Primäres Element vererben" findet, wird die Kombination der Zugriffsebenen ermittelt. Weitere Informationen über die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" und ihre Kombinationen finden Sie unter [Info über Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen](#) (auf Seite 1291).
 - Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" (oder eine ihrer Kombinationen) nicht im Satz der anwendbaren Zugriffsebenen gefunden wird, ermittelt Oracle CRM On Demand, falls der zugehörige Datensatztyp einen entsprechenden primären Datensatztyp aufweist, die Schnittmenge der Zugriffsebenen für den primären und den zugehörigen Datensatztyp.

Beispiel: Wenn die Zugriffsebene für den zu "Verkaufsprojekte" gehörenden Datensatztyp "Schreibgeschützt" lautet und die Zugriffsebene für den entsprechenden primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt" "Lesen/Bearbeiten" lautet, ist die Schnittmenge der Zugriffsebenen "Schreibgeschützt".

Die Kombination aller sich ergebenden Zugriffsebenen für den zugehörigen Datensatztyp bestimmt, welche Aktionen der Benutzer mit Datensätzen dieses Datensatztyps durchführen kann.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

Arbeiten mit der Listenseite "Zugriffsprofil"

Auf der Listenseite "Zugriffsprofil" können Sie die Aktionen in der folgenden Tabelle durchführen.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen eines neuen Zugriffsprofils	<p>Klicken Sie in der Titelleiste der Listenseite "Zugriffsprofil" auf "Neu". Der Assistent für Zugriffsprofile wird geöffnet.</p> <p>Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter Einrichten von Zugriffsprofilen (auf Seite 1312).</p>
Hinzufügen eines neuen Zugriffsprofils durch Kopieren eines bestehenden Zugriffsprofils	<p>Wählen Sie im Menü auf Datensatzebene neben dem Namen des gewünschten Zugriffsprofils "Kopieren". Der Assistent für Zugriffsprofile wird geöffnet.</p> <p>Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter Einrichten von Zugriffsprofilen (auf Seite 1312).</p>
Deaktivieren eines Zugriffsprofils	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Deaktiviert" für das gewünschte Zugriffsprofil.</p> <p>Wenn Sie ein Zugriffsprofil deaktivieren, kann es in keinen neuen Zuordnungen mit Rollen, Teams oder Büchern verwendet werden. Das deaktivierte Zugriffsprofil funktioniert jedoch weiterhin als Zugriffsprofil, wo es zuvor einer Rolle, einem Team oder einem Buch zugeordnet wurde, bis Sie der Rolle, dem Team oder dem Buch ein anderes Zugriffsprofil zuweisen.</p>
Wählen einer Sprache zum Anzeigen der Liste mit Zugriffsprofilen.	<p>Wählen Sie in der Titelleiste der Listenseite "Zugriffsprofil" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache, in der Sie die Liste der Zugriffsprofile anzeigen möchten. Sie können die Liste in einer beliebigen Sprache anzeigen, die für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand unterstützt wird.</p> <p>HINWEIS: Wenn ein bestehendes Zugriffsprofil nicht über einen übersetzten Zugriffsprofilnamen verfügt, wird der Name des Zugriffsprofils nicht übersetzt und in Klammern angezeigt.</p>

Sie können die Alpha-Suche verwenden, um die Liste mit Zugriffsprofilen zu filtern. Weitere Informationen zur Alpha-Suche finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen

Um Zugriffsrechte für primäre Datensatztypen zu gewähren oder zu widerrufen, legen Sie die Zugriffsebenen in Schritt 2 des Assistenten für Zugriffsprofile fest. Weitere Informationen über die Verwendung des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312).

Eine Zugriffsebene ist die niedrigste Ebene von Berechtigungen, die für einen Datensatztyp gewährt werden kann. Für jeden primären Datensatztyp geben Sie die Zugriffsrechte für einen beliebigen Benutzer an, der dieses Zugriffsprofil durch eine oder mehrere Komponenten der Zugriffssteuerung (Rollen, Berichtshierarchie, Teams und Bücher) übernimmt. Beispiel: Wenn ein Benutzer einen Drilldown für ein Verkaufsprojekt von einer Verkaufsprojektliste durchführt, werden die Zugriffsrechte, die dem Benutzer die Anzeige der Verkaufsprojektdetails und die Durchführung bestimmter Vorgänge ermöglichen, mit den Zugriffsebenen für den primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt" in Schritt 2 des Assistenten für Zugriffsprofile gesteuert.

Die Beschreibung der Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen in diesem Abschnitt gehört zur Funktionalität der Zugriffsebenen, da diese einzeln ausgeführt werden. Die Datensätze, die ein Benutzer anzeigen kann, und die Vorgänge, die ein Benutzer für Datensätze ausführen darf, werden von einer Kombination aus einer oder mehreren Zugriffsebenen gesteuert, die durch ein oder mehrere Zugriffsprofile auf die Datensätze angewendet werden.

Datensatztypen, die durch spezielle Berechtigungen gesteuert werden, werden in allen Zugriffsprofilen mit standardmäßig eingestellter Zugriffsebene angezeigt. Bei primären Datensatztypen lautet die Standardeinstellung "Schreibgeschützt". Sie müssen die Standardeinstellung ändern, damit die Benutzer die für die verschiedenen Datensatztypen erforderliche Zugriffsebenen erhalten.

Die Zugriffsebene für jeden primären Datensatztyp kann eine der folgenden Einstellungen einnehmen:

- **Schreibgeschützt.** Bei der Zugriffsebene "Schreibgeschützt" wird verhindert, dass der Benutzer Vorgänge wie Bearbeiten oder Löschen für den primären Datensatz durchführen kann.
- **Lesen/Bearbeiten.** Bei der Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten" kann der Benutzer primäre Datensätze anzeigen und bearbeiten.
- **Lesen/Bearbeiten/Löschen.** Bei der Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten/Löschen" kann der Benutzer primäre Datensätze anzeigen, bearbeiten und löschen.

HINWEIS: Die Berechtigung zum Erstellen eines primären Datensatztyps wird nicht mit den Einstellungen in Schritt 2 des Assistenten für Zugriffsprofile gesteuert. Diese Berechtigung wird mit den Einstellungen in Schritt 2 des Assistenten für die Rollenverwaltung gesteuert. Weitere Informationen über Rollen finden Sie unter [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

Info über Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen

In Schritt 2 des Assistenten für Zugriffsprofile können Sie Zugriffsrechte für zugehörige Datensatztypen gewähren oder widerrufen. Weitere Informationen über die Verwendung des Assistenten für Zugriffsprofile finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312).

Zugehörige Datensatztypen, die über besondere Berechtigungen gesteuert werden, sind in allen Zugriffsprofilen standardmäßig mit der Zugriffsebene "Kein Zugriff" angegeben. Sie müssen die Standardeinstellung ändern, um den Benutzern die erforderliche Zugriffsebene für die verschiedenen Datensatztypen zu gewähren.

Beispiel: Der Datensatztyp "Benutzerobjekt 04" ist ein zugehöriger Datensatztyp des übergeordneten Datensatztyps "Verkaufsprojekt". Im Vollzugriffsprofil ist die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Benutzerobjekt 04" standardmäßig auf "Kein Zugriff" eingestellt. Mitgliedern eines Verkaufsprojektteams, dem das Vollzugriffsprofil zugewiesen ist, werden demnach die zugehörigen Datensatztypen, die auf dem zugehörigen Datensatztyp "Benutzerobjekt 04" basieren, nicht angezeigt. Damit in solchen Fällen die Datensätze "Benutzerobjekt 04" für Verkaufsprojektdatensätze angezeigt werden, müssen Sie die Standardzugriffsebene ändern.

In diesem Hilfethema werden folgende Aspekte beschrieben:

- Datensatzbeziehungen
- Zugriffsebenenoptionen für zugehörige Datensatztypen

Datensatzbeziehungen

Die Beziehung zwischen einem übergeordneten Datensatztyp und seinem zugehörigen Datensatztyp (untergeordneter Datensatz) bestimmt die Zugriffsebenenoptionen, die für Zuweisungen zum zugehörigen Datensatztyp verfügbar sind.

Die Beziehungstypen und die verfügbaren Zugriffsebenenoptionen sind nachfolgend aufgeführt:

- **1:n-Beziehung.** In einer 1:n-Beziehung basieren die untergeordneten Datensätze auf einem primären Datensatztyp, und ein übergeordneter Datensatz kann mehrere untergeordnete Datensätze aufweisen. Beispiel: Auf der Seite "Firmenspezifische Informationen" ist "Verkaufsprojekte" ein zugehöriger Datensatztyp, der einen entsprechenden primären Datensatztyp mit der Bezeichnung "Verkaufsprojekt" besitzt. Die folgenden Zugriffsebenen sind für die 1:n-Beziehung verfügbar:

- Anzeigen
- Schreibgeschützt
- Kein Zugriff
- Primäres Element vererben

HINWEIS: Die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" ist nur für bestimmte 1:n-Beziehungen verfügbar.

- **1:Untergeordnet-Beziehung.** Die 1:Untergeordnet-Beziehung ist insofern mit der 1:n-Beziehung vergleichbar, als ein übergeordneter Datensatz mehrere untergeordnete Datensätze aufweisen kann. In einer 1:Untergeordnet-Beziehung basieren die untergeordneten Datensätze jedoch auf einem Datensatztyp, der keinen entsprechenden primären Datensatztyp besitzt. Anhänge, Notizen und Teams sind Beispiele für zugehörige Datensatztypen, die keinen entsprechenden primären Datensatztyp besitzen.

HINWEIS: Eine Ausnahme dieser Regel bildet die Beziehung zwischen untergeordneten Personendatensätzen eines Verkaufsprojekts. Der Datensatztyp "Personen" besitzt zwar einen entsprechenden primären Datensatztyp, zwischen dem Verkaufsprojekt und den Personen besteht jedoch eine 1:Untergeordnet-Beziehung. Benutzer können einem Verkaufsprojekt vorhandene Personen hinzufügen oder Personen von einem Verkaufsprojekt entfernen. Es ist jedoch nicht möglich, neue Personen aus einem Verkaufsprojekt zu erstellen.

Die folgenden Zugriffsebenen sind für die 1:Untergeordnet-Beziehung verfügbar:

- Lesen/Erstellen
- Lesen/Erstellen/Bearbeiten
- Lesen/Bearbeiten
- Lesen/Bearbeiten/Löschen
- Schreibgeschützt
- Kein Zugriff
- Vollständig
- **1:Schreibgeschützt-Beziehung.** Die 1:Schreibgeschützt-Beziehung ist mit der 1:Untergeordnet-Beziehung vergleichbar. Wie aus dem Namen bereits hervorgeht, ist es Benutzern jedoch nicht möglich, untergeordnete Datensätze in einem 1:Schreibgeschützt-Datensatz zu bearbeiten oder zu erstellen. "Audit Trail" ist ein Beispiel eines zugehörigen Datensatztyps, der keinen entsprechenden primären Datensatztyp aufweist. Oracle CRM On Demand erstellt den Datensatztyp "Audit Trail". Die folgenden Zugriffsebenen sind für die 1:Schreibgeschützt-Beziehung verfügbar:
 - Schreibgeschützt
 - Kein Zugriff
- **n:n-Beziehung.** Die n:n-Beziehung ist eine Beziehung zwischen zwei primären Datensatztypen, wobei die Datensätze der beiden Datensatztypen den Datensätzen des jeweils anderen Datensatztyps über- oder untergeordnet sein können, je nach Sichtweise. Eine Firma kann beispielsweise viele Personen besitzen. Umgekehrt kann eine Person auch viele Firmen besitzen. Die folgenden Zugriffsebenen sind für die n:n-Beziehung verfügbar:
 - Lesen/Erstellen
 - Schreibgeschützt
 - Anzeigen
 - Kein Zugriff
 - Primäres Element vererben
 - Primäres Element hinzufügen/vererben
 - Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben

HINWEIS: Die Zugriffsebenen "Primäres Element hinzufügen/vererben" und "Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben" sind nur für gewählte n:n-Beziehungen verfügbar.

Zugriffsebenenoptionen für zugehörige Datensatztypen

Nachfolgend sind alle Zugriffsebenenoptionen für zugehörige Datensatztypen aufgelistet:

- **Kein Zugriff.** Die Option "Kein Zugriff" ist für alle zugehörigen Datensatztypen verfügbar. Sie verhindert, dass Benutzer Datensätze in einer zugehörigen Liste anzeigen können.
- **Schreibgeschützt.** Die Zugriffsebene "Schreibgeschützt" verhindert, dass der Benutzer die zugehörigen Datensätze direkt im übergeordneten Datensatz bearbeitet.
- **Lesen/Erstellen.** Die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" steht für zugehörige Datensatztypen zur Verfügung, die 1:Untergeordnet-Datensätze oder Teil einer n:n-Beziehung sind. Bei 1:Untergeordnet-Datensätzen können Benutzer mit der Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" einen neuen Datensatz erstellen oder einen Drilldown zu vorhandenen Datensätzen durchführen. Das Bearbeiten oder Löschen von Datensätzen ist mit dieser Zugriffsebene jedoch nicht möglich. Bei n:n-Beziehungen können Benutzer mit der Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" einen vorhandenen Datensatz als untergeordnetes Element einem übergeordneten Datensatz zuordnen. Eine bestehende Zuordnung kann jedoch nicht entfernt werden.
- **Lesen/Erstellen/Bearbeiten.** Die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen/Bearbeiten" ist für zugehörige Datensatztypen verfügbar, die 1:Untergeordnet-Datensätze sind. Sie ermöglicht dem Benutzer das Erstellen eines neuen Datensatzes oder das Durchführen eines Drilldowns zu einem vorhandenen Datensatz sowie das Bearbeiten des Datensatzes, sofern dies erforderlich ist. Mit der Zugriffsebene "Lesen/Erstellen/Bearbeiten" ist es nicht möglich, untergeordnete Datensätze zu löschen.
- **Lesen/Bearbeiten.** Die Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten" ist für alle Beziehungen verfügbar, außer für schreibgeschützte zugehörige Datensätze in 1:Schreibgeschützt-Beziehungen. Mit der Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten" kann der Benutzer zugehörige Datensätze anzeigen und bearbeiten.
- **Lesen/Bearbeiten/Löschen.** Die Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten/Löschen" ist für zugehörige Datensatztypen verfügbar, die untergeordnete Datensätze in 1:Untergeordnet-Beziehungen sind. Die Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten/Löschen" ermöglicht dem Benutzer, einen Drilldown zu einem Datensatz durchzuführen, den Datensatz zu bearbeiten oder zu löschen. Mit der Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten/Löschen" ist es nicht möglich, neue untergeordnete Datensätze zu erstellen.
- **Vollständig.** Die Zugriffsebene "Vollständig" ist für zugehörige Datensatztypen verfügbar, die keinen entsprechenden primären Datensatztyp besitzen. Bei diesen Datensatztypen können Benutzer mit der Zugriffsebene "Vollständig" Datensätze erstellen, anzeigen, bearbeiten und löschen.
- **Anzeigen.** Die Zugriffsebene "Anzeigen" ist nur für zugehörige Datensatztypen in 1:n- und n:n-Beziehungen verfügbar. Wenn die Zugriffsebene "Anzeigen" gewählt ist, erbt der zugehörige Datensatztyp die Einstellung der Zugriffsebene von seinem eigenen primären Datensatztyp (nicht die Einstellung der Zugriffsebene des übergeordneten Datensatztyps in der Beziehung). Beispiel: Wenn "Anzeigen" die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Verkaufsprojekt" des übergeordneten Datensatztyps "Firma" ist, erbt jeder zugehörige Verkaufsprojektdatensatz die Zugriffsebene vom primären Datensatztyp "Verkaufsprojekt" und nicht von seinem übergeordneten Datensatztyp "Firma".
- **Primäres Element vererben.** Die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" ist nur für Datensatztypen bestimmter 1:n- und n:n-Beziehungen verfügbar. Sie ist insofern mit der Zugriffsebene "Anzeigen" vergleichbar, als der zugehörige Datensatztyp die Einstellung der Zugriffsebene vom eigenen primären Datensatztyp erbt. Wenn jedoch die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" gewählt ist und das Zugriffsprofil mit einer Rolle verknüpft ist, erbt der zugehörige Datensatztyp neben den Zugriffseinstellungen auch die Rolleneinstellung von seinem primären Datensatztyp.

Beispiel: Wenn die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Verkaufsprojekt" des übergeordneten Datensatztyps "Firma" in einem Zugriffsprofil auf "Primäres Element vererben" eingestellt ist, erbt jeder zugehörige Verkaufsprojektdatensatz die Zugriffsebene vom primären

Verkaufsprojektdatensatz und nicht von seinem übergeordneten Firmendatensatz. Wenn dann das Zugriffsprofil mit einer Rolle verknüpft wird, erbt der zugehörige Verkaufsprojektdatensatz auch die Einstellung der Option "Lesezugriff auf alle Datensätze" für die Rolle. Die Rolleneinstellung und die Zugriffsebene legen gemeinsam fest, welche Datensätze dem Benutzer in der Liste der zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze auf der Seite mit den Firmendetails angezeigt werden. Oracle CRM On Demand verwendet entweder das Standardzugriffsprofil oder das Zugriffsprofil des Verantwortlichen, abhängig davon, ob der aktuelle Benutzer für den Firmendatensatz verantwortlich ist, um festzulegen, welche zugehörigen Datensätze dem Benutzer angezeigt werden. Dabei gilt Folgendes:

- Wenn für die Rolle die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp nicht gewählt ist, werden dem Benutzer nur zugehörige Verkaufsprojektdatensätze angezeigt, die er anzeigen darf.
- Wenn für die Rolle die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" gewählt ist, werden dem Benutzer alle zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze des Firmendatensatzes angezeigt.

Wenn für n:n-Beziehungen die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" gewählt wird, kann der Benutzer keine Beziehung zwischen zwei bestehenden Datensätzen hinzufügen oder entfernen. Die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" ist jedoch auch in Kombination mit dem Zugriffsrecht "Hinzufügen" oder mit den Zugriffsrechten "Hinzufügen" und "Entfernen" verfügbar.

HINWEIS: Wenn die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" (oder eine der Kombinationen damit) in einem der für einen zugehörigen Datensatztyp verwendeten Profile gefunden wird, hat die Einstellung "Primäres Element vererben" Vorrang. Beispiel: Wenn die Zugriffsebenen "Primäres Element vererben" und "Anzeigen" gefunden werden, überschreibt die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" die Zugriffsebene "Anzeigen". Wenn die Zugriffsebenen "Primäres Element vererben", "Schreibgeschützt" und "Anzeigen" gefunden werden, überschreibt "Primäres Element vererben" sowohl "Anzeigen" als auch "Schreibgeschützt".

- **Primäres Element hinzufügen/vererben.** Die Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/vererben" ist für zugehörige Datensätze verfügbar, die eine n:n-Beziehung mit dem übergeordneten Element aufweisen. Das Element "Primäres Element vererben" der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/vererben" funktioniert genauso wie die Zugriffsebene "Primäres Element vererben", wobei der Benutzer mit der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/vererben" auch einen vorhandenen zugeordneten Datensatz mit dem übergeordneten Datensatz verknüpfen kann. Wenn ein zugehöriger Datensatz erfolgreich hinzugefügt wird, erbt dieser Datensatz die Zugriffsebene von seinem primären Datensatz. Mit der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/vererben" ist das Entfernen eines vorhandenen zugehörigen Datensatzes nicht möglich.
- **Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben.** Die Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben" ist für zugehörige Datensätze verfügbar, die eine n:n-Beziehung mit dem übergeordneten Element aufweisen. Das Element "Primäres Element vererben" der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben" funktioniert genauso wie die Zugriffsebene "Primäres Element vererben", wobei der Benutzer mit der Zugriffsebene "Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben" auch einen vorhandenen zugeordneten Datensatz mit dem übergeordneten Datensatz verknüpfen oder die Verknüpfung zwischen den Datensätzen aufheben kann. Wenn ein Benutzer einen zugehörigen Datensatz erfolgreich entfernt oder die Verknüpfung aufhebt, wird der Datensatz nicht gelöscht, sondern verbleibt in der Datenbank. Wenn ein zugehöriger Datensatz erfolgreich hinzugefügt wird, erbt dieser Datensatz die Zugriffsebene vom primären Datensatz.

In der folgenden Tabelle werden die Beziehungen angezeigt, bei denen die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" verfügbar ist. Die Beziehungen in dieser Tabelle sind 1:n-Beziehungen.

HINWEIS: Wenn die Zugriffsebene für eine der Beziehungen aus der folgenden Tabelle momentan auf "Anzeigen" gesetzt ist, wird empfohlen, dass Sie die Zugriffsebene von "Anzeigen" in "Primäres Element vererben" ändern.

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Firma	Geschäftspläne
Firma	Besuche
Firma	Abgeschlossene Aktivitäten
Firma	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Firma	Zielsetzungen
Firma	Offene Aktivitäten
Firma	Verkaufsprojekte
Firma	Planfirmen
Akkreditierung	Akkreditierungsanfragen
Akkreditierung	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Aktivität	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Aktivität	Antworten auf Nachricht
Antrag	Aktivitäten
Brokerprofil	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Geschäftsplan	Akkreditierungsanfragen
Geschäftsplan	Aktivitäten
Geschäftsplan	Geschäftspläne
Geschäftsplan	Zertifizierungsanfragen
Geschäftsplan	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Geschäftsplan	Zielsetzungen
Geschäftsplan	Planfirmen
Geschäftsplan	Planpersonen
Geschäftsplan	Planverkaufsprojekte
Kampagne	Abgeschlossene Aktivitäten

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Kampagne	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Kampagne	Offene Aktivitäten
Zertifizierung	Zertifizierungsanfragen
Zertifizierung	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Anspruch	Aktivitäten
Person	Zertifizierungsanfragen
Person	Kursregistrierungen
Person	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Person	Prüfungsregistrierungen
Person	Zielsetzungen
Person	Planpersonen
Kurs	Kursregistrierungen
Kurs	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Benutzerdefiniertes Objekt 01	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Benutzerdefiniertes Objekt 02	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Benutzerdefiniertes Objekt 03	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Benutzerdefinierte Objekte 04 und höher	Aktivitäten
Benutzerdefinierte Objekte 04 und höher	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Benutzerdefinierte Objekte 04 und höher	Verkaufsprojekte
Geschäftsregistrierung	Aktivitäten
Geschäftsregistrierung	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Händler	Abgeschlossene Aktivitäten
Händler	Benutzerdefiniertes Objekt 04

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
	und höher
Händler	Offene Aktivitäten
Händler	Verkaufsprojekte
Prüfung	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Prüfung	Prüfungsregistrierungen
Finanzkonto	Aktivitäten
Finanzkonto	Verkaufsprojekte
Finanzplan	Aktivitäten
Finanzplan	Verkaufsprojekte
Fonds	Aktivitäten
Fonds	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Geldmittelanforderung	Abgeschlossene Aktivitäten
Geldmittelanforderung	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Geldmittelanforderung	Offene Aktivitäten
Haushalt	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Bestandsprotokollbericht	Musterbestand
Bestandsperiode	Musterbestand
Lead	Abgeschlossene Aktivitäten
Lead	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Lead	Offene Aktivitäten
MDF-Anfrage	Aktivitäten
MDF-Anfrage	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
MedEd-Veranstaltung	Abgeschlossene Aktivitäten
MedEd-Veranstaltung	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
MedEd-Veranstaltung	Offene Aktivitäten

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Nachrichtenplan	Antworten auf Nachricht
Nachrichtenplan	Nachrichtenplanpositionen
Nachrichtenplanposition	Antworten auf Nachricht
Nachrichtenplanposition	Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
Zielsetzung	Akkreditierungsanfragen
Zielsetzung	Aktivitäten
Zielsetzung	Zertifizierungsanfragen
Zielsetzung	Kursregistrierungen
Zielsetzung	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Zielsetzung	Prüfungsregistrierungen
Zielsetzung	Zielsetzungen
Zielsetzung	Verkaufsprojekte
Verkaufsprojekt	Abgeschlossene Aktivitäten
Verkaufsprojekt	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Verkaufsprojekt	Offene Aktivitäten
Verkaufsprojekt	Planverkaufsprojekte
Verkaufsprojekt	Untergeordnete Verkaufsprojekte
Partner	Akkreditierungsanfragen
Partner	Geschäftspläne
Partner	Abgeschlossene Aktivitäten
Partner	Kursregistrierungen
Partner	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Partner	Prüfungsregistrierungen
Partner	Offene Aktivitäten
Periode	Geschäftspläne
Periode	Zielsetzungen
Police	Aktivitäten

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Police	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Police	Verkaufsprojekte
Portfolio	Abgeschlossene Aktivitäten
Portfolio	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Portfolio	Offene Aktivitäten
Programm	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Programm	Verkaufsprojekte
Mustertransaktion	Transaktionspositionen
Serviceanfrage	Abgeschlossene Aktivitäten
Serviceanfrage	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Serviceanfrage	Offene Aktivitäten
Lösung	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Lösung	Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
Lösung	Nachrichtenplanpositionen
Sonderpreisanfrage	Aktivitäten
Sonderpreisanfrage	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher
Fahrzeug	Benutzerdefiniertes Objekt 04 und höher

In der folgenden Tabelle werden die Beziehungen angezeigt, bei denen die Zugriffsebene "Primäres Element vererben" und zugehörige Kombinationen (Primäres Element vererben, Primäres Element hinzufügen/vererben und Primäres Element hinzufügen/entfernen/vererben) verfügbar sind. Die Beziehungen in dieser Tabelle sind n:n-Beziehungen.

HINWEIS: Wenn Sie momentan die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" für eine der in der folgenden Tabelle angegebenen n:n-Beziehungen verwenden, wird empfohlen, dass Sie die Zugriffsebene "Lesen/Erstellen" in eine der Kombinationen von "Primäres Element vererben" für die zugehörigen Datensatztypen ändern.

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Kampagne	Verkaufsprojekte

Übergeordneter Datensatztyp	Zugehöriger Datensatztyp
Person	Besuche
Person	Abgeschlossene Aktivitäten
Person	Offene Aktivitäten
Person	Verkaufsprojekte
Benutzerdefiniertes Objekt 01	Abgeschlossene Aktivitäten
Benutzerdefiniertes Objekt 01	Offene Aktivitäten
Benutzerdefiniertes Objekt 01	Verkaufsprojekte
Benutzerdefiniertes Objekt 02	Abgeschlossene Aktivitäten
Benutzerdefiniertes Objekt 02	Offene Aktivitäten
Benutzerdefiniertes Objekt 02	Verkaufsprojekte
Benutzerdefiniertes Objekt 03	Abgeschlossene Aktivitäten
Benutzerdefiniertes Objekt 03	Offene Aktivitäten
Benutzerdefiniertes Objekt 03	Verkaufsprojekte

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen

Klicken Sie auf die folgenden Links, um Beispiele anzuzeigen, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsrechte von Benutzern berechnet:

- [Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen"](#) (auf Seite 1301)
- [Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben"](#) (auf Seite 1306)
- [Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern](#) (auf Seite 1309)

Die Zugriffsrechte in den Beispielen basieren auf bestimmten Konfigurationen von Benutzerrollen, Zugriffsprofilen und anderen Komponenten für die Zugriffssteuerung. Oracle CRM On Demand berechnet die Zugriffsrechte für einen authentifizierten Benutzer, sobald eine Benutzerinteraktion erfolgt. Oracle CRM On Demand bestimmt die Zugriffsrechte anhand der Benutzerrolle und aller anwendbaren Zugriffsprofile auf Grundlage der Zugriffsprofile des Verantwortlichen, der Standardzugriffsprofile, der Berichtshierarchie, der Mitgliedschaft bei benutzerdefinierten Büchern, der Benutzerdelegierung und der Teammitgliedschaft. Diese werden als *Komponenten für die Zugriffssteuerung* bezeichnet.

HINWEIS: Benutzer können Mitarbeiter Ihres Unternehmens oder einer Partnerorganisation sein. Bei Benutzern kann es sich jedoch auch um externe Systeme handeln, die auf Oracle CRM On Demand zugreifen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312)

Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen"

In diesem Thema wird anhand eines Beispiels veranschaulicht, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsrechte von Benutzern berechnet.

In diesem Beispiel hat Amanda Jacobsen die Rolle einer Vertriebsmitarbeiterin inne. Amanda kann neue Firmen erstellen und alle anderen Firmendatensätze einsehen. Sie ist berechtigt, Verkaufsprojekte zu erstellen, kann jedoch nur die Verkaufsprojekte sehen, für die sie verantwortlich oder autorisiert ist.

In der folgenden Tabelle sind die für die Rolle der Vertriebsmitarbeiter festgelegten Einstellungen für den Datensatztyp aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Darf zugreifen?	Darf erstellen?	Darf alle Datensätze lesen?
Firma	Ja	Ja	Ja
Verkaufsprojekt	Ja	Ja	Nein

In der Rolle der Vertriebsmitarbeiterin besitzt Amanda uneingeschränkte Zugriffsrechte für die von ihr erstellten Firmen und Verkaufsprojekte sowie eingeschränkte Rechte für die Datensätze, für die sie nicht verantwortlich ist. Für die Rolle der Vertriebsmitarbeiterin sind zwei Zugriffsprofile erforderlich: ein Zugriffsprofil des Verantwortlichen und ein Standardzugriffsprofil.

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Zugriffsprofils des Verantwortlichen für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen/Bearbeiten/Löschen	Verkaufsprojekte	Anzeigen
Verkaufsprojekt	Lesen/Bearbeiten/Löschen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Standardzugriffsprofils für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Schreibgeschützt	Verkaufsprojekte	Anzeigen

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Verkaufsprojekt	Schreibgeschützt	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

In diesem Beispiel für die Berechnung von Zugriffsrechten wird angenommen, dass das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" im Unternehmensprofil nicht aktiviert ist. Weitere Informationen über das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" finden Sie unter [Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung](#) (auf Seite 1280).

David Bloom hat im selben Unternehmen ebenfalls die Rolle eines Vertriebsmitarbeiters inne. Er besitzt dieselben Zugriffsrechte wie Amanda.

Amanda ist für Verkaufsprojekt X verantwortlich, das mit Firma 1 verknüpft ist. David erstellt das Verkaufsprojekt Y und verknüpft dieses ebenfalls mit Firma 1. Amanda gehört nicht zum Verkaufsprojektteam.

Wenn Amanda die Liste der Firmen in ihrem Unternehmen einsieht, werden alle Firmen angezeigt, weil ihre Rolle die Anzeige aller Firmen vorsieht, einschließlich jener, für die sie nicht verantwortlich ist. Die folgende Tabelle enthält die Datensätze, die Amanda angezeigt werden, wenn sie auf den Firmennamen Firma 1 klickt, um einen Drilldown zu diesem Datensatz durchzuführen. Für dieses Beispiel werden nur die relevanten Felder und Spalten angezeigt.

Firmendetails: Firma 1		
Firmendetails		
Firmenname:	Firma 1	
Verantwortlicher:	Jonathan Hope	
Verkaufsprojekte		
Verkaufsprojektname		Verantwortlicher
Verkaufsprojekt X		Amanda Jacobsen
Verkaufsprojekt Y		David Bloom
Firmenteam		
Nachname	Vorname	Firmenzugriff
Hope	Jonathan	Verantwortlicher

Sichtbarkeit des zugehörigen Datensatzes in Beispiel 1

Um festzulegen, welche zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze Amanda in diesem Beispiel für die Firma angezeigt werden, untersucht Oracle CRM On Demand wie folgt die Zugriffsrechte von Amanda:

- 1 Oracle CRM On Demand prüft alle Zugriffsebenen für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp, die auf diesen übergeordneten Firmendatensatz angewendet werden können, wie folgt:

HINWEIS: Wenn von den verschiedenen Komponenten für die Zugriffssteuerung mehrere Zugriffsebenen erkannt werden, werden alle Ebenen bei der Berechnung der Zugriffsrechte berücksichtigt.

- Legt fest, ob Amanda für die übergeordnete Firma verantwortlich ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Lesezugriff auf alle Firmendatensätze hat.

In diesem Fall trifft dies zu. Amandas Rolle ermöglicht ihr das Lesen aller Firmendatensätze, d.h., ihr wird die Firma angezeigt. Da Amanda nicht für die übergeordnete Firma verantwortlich ist, wird ihr Standardzugriffsprofil verwendet. Die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Verkaufsprojekt" in Amandas Standardzugriffsprofil ist "Anzeigen".

- Legt fest, ob der übergeordnete Datensatz in einem Buch enthalten ist, bei dem Amanda ein Buchmitglied ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda Mitglied des Firmenteams ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda (direkt oder indirekt) unterstellte Mitarbeiter Mitglieder des Firmenteams sind.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

Wenn diese Frage bejaht werden kann (d.h., mindestens einer der Mitarbeiter, die Amanda unterstellt sind, Mitglied des Firmenteams ist), extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für jeden dieser unterstellten Mitarbeiter aus dem entsprechenden Zugriffsprofil. In diesem Fall wird das im Feld "Firmenzugriff" zugewiesene Zugriffsprofil für die Teammitgliedschaft des unterstellten Mitarbeiters für die Firma verwendet (nicht das Zugriffsprofil, das im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" zugewiesen ist).

- Legt fest, ob Amanda durch eine entsprechende Delegation Zugriff auf den Firmendatensatz hat.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

2 Oracle CRM On Demand führt anschließend folgende Schritte aus:

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Standardzugriff auf die Verkaufsprojektdatensätze hat.

In diesem Beispiel trifft dies zu, da die Option "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für die Benutzerrolle aktiviert ist.

- Legt fest, ob Amandas Rolle die Berechtigung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" enthält.

Verkaufsprojekte werden nicht über Berechtigungen gesteuert. Daher haben die Berechtigungen in diesem Beispiel keine Auswirkung auf die Berechnung von Amandas Zugriffsrechten.

- Legt fest, ob die Zugriffsebene für ein Zugriffsprofil in der Berechnung auf "Primäres Element vererben" oder eine der Kombinationen damit gesetzt ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

3 Oracle CRM On Demand überprüft anschließend alle gefundenen Zugriffsebenen und ermittelt die Ebene mit den weitreichendsten Berechtigungen. In diesem Fall ist dies "Anzeigen". Die Zugriffsebene "Primäres

Element vererben" ist nicht vorhanden, d.h., alle untergeordneten Verkaufsprojektdatensätze, einschließlich jener, zu deren Anzeige der Benutzer nicht berechtigt ist, werden angezeigt.

Aktionen für zugehörige Datensätze in Beispiel 1

Wenn ein Benutzer versucht, eine Aktion für einen zugehörigen Datensatz auszuführen, muss Oracle CRM On Demand ermitteln, ob der Benutzer die entsprechenden Zugriffsrechte für diese Aktion besitzt. In diesem Beispiel kann Amanda versuchen, die Datensatzdetails anzuzeigen, den Datensatz zu bearbeiten oder ihn zu löschen. Zwei Fälle werden beschrieben:

- In Fall 1 versucht Amanda, eine Aktion für Verkaufsprojekt X durchzuführen.
- In Fall 2 versucht Amanda, eine Aktion für Verkaufsprojekt Y durchzuführen.

Fall 1: Amanda versucht, eine Aktion für Verkaufsprojekt X auszuführen, für das sie verantwortlich ist.

Oracle CRM On Demand prüft Amandas Zugriffsrechte wie folgt:

- 1 Oracle CRM On Demand prüft alle Zugriffsebenen für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp, die auf diesen übergeordneten Firmendatensatz angewendet werden können, wie folgt:

HINWEIS: Wenn von den verschiedenen Komponenten für die Zugriffssteuerung mehrere Zugriffsebenen erkannt werden, werden alle Ebenen bei der Berechnung der Zugriffsrechte berücksichtigt.

- Legt fest, ob Amanda für die übergeordnete Firma verantwortlich ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Lesezugriff auf alle Verkaufsprojektdatensätze hat.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall. Amanda kann zwar den übergeordneten Firmendatensatz anzeigen, da ihr Standardzugriffsprofil verwendet wird, für den Verkaufsprojektdatensatz wird ihr Standardzugriffsprofil jedoch nicht verwendet.

- Legt fest, ob der Verkaufsprojektdatensatz in einem Buch enthalten ist, bei dem Amanda ein Buchmitglied ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda Mitglied des Verkaufsprojektteams ist.

In diesem Fall trifft dies zu. Amanda ist für das Verkaufsprojekt verantwortlich und gehört deshalb zum Verkaufsprojektteam. Die Zugriffsebene des primären Datensatztyps "Verkaufsprojekt" ist laut Amandas Standardzugriffsprofil (Standardzugriffsprofil für Vertriebsmitarbeiter) "Lesen/Bearbeiten/Löschen".

- Legt fest, ob Amanda (direkt oder indirekt) unterstellte Mitarbeiter Mitglieder des Verkaufsprojektteams sind.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda durch eine entsprechende Delegation Zugriff auf den Firmendatensatz hat.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- 2 Oracle CRM On Demand führt anschließend folgende Schritte aus:

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Standardzugriff auf die Verkaufsprojektdatensätze hat.

In diesem Beispiel trifft dies zu, da die Option "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für Amandas Rolle aktiviert ist.

- Legt fest, ob Amandas Rolle die Berechtigung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" enthält.

Der Datensatztyp "Verkaufsprojekt" wird nicht über Berechtigungen gesteuert. Daher haben die Berechtigungen in diesem Beispiel keine Auswirkung auf die Berechnung von Amandas Zugriffsrechten.

- Legt fest, ob die Zugriffsebene für ein Zugriffsprofil in der Berechnung auf "Primäres Element vererben" oder eine der Kombinationen damit gesetzt ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- 3 Oracle CRM On Demand überprüft anschließend alle gefundenen Zugriffsebenen und ermittelt die Ebene mit den weitreichendsten Berechtigungen. In diesem Fall ist dies "Lesen/Bearbeiten/Löschen".

Fall 2: Amanda versucht, eine Aktion für Verkaufsprojekt Y durchzuführen, für das David Bloom verantwortlich ist.

Oracle CRM On Demand prüft Amandas Zugriffsrechte wie folgt:

- 1 Oracle CRM On Demand prüft alle Zugriffsebenen für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp, die auf diesen übergeordneten Firmendatensatz angewendet werden können, wie folgt:

HINWEIS: Wenn von den verschiedenen Komponenten für die Zugriffssteuerung mehrere Zugriffsebenen erkannt werden, werden alle Ebenen bei der Berechnung der Zugriffsrechte berücksichtigt.

- Legt fest, ob Amanda für die übergeordnete Firma verantwortlich ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Lesezugriff auf alle Verkaufsprojektdatensätze hat.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall. Amanda kann zwar den übergeordneten Firmendatensatz anzeigen, da ihr Standardzugriffsprofil verwendet wird, für den Verkaufsprojektdatensatz wird ihr Standardzugriffsprofil jedoch nicht verwendet.

- Legt fest, ob der Verkaufsprojektdatensatz in einem Buch enthalten ist, bei dem Amanda ein Buchmitglied ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda Mitglied des Verkaufsprojektteams ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda (direkt oder indirekt) unterstellte Mitarbeiter Mitglieder des Verkaufsprojektteams sind.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda durch eine entsprechende Delegation Zugriff auf den Firmendatensatz hat.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- 2 Oracle CRM On Demand führt anschließend folgende Schritte aus:

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Standardzugriff auf die Verkaufsprojektdatensätze hat.

In diesem Beispiel trifft dies zu, da die Option "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für Amandas Rolle aktiviert ist.

- Legt fest, ob Amandas Rolle die Berechtigung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" enthält.

Der Datensatztyp "Verkaufsprojekt" wird nicht über Berechtigungen gesteuert. Daher haben die Berechtigungen in diesem Beispiel keine Auswirkung auf die Berechnung von Amandas Zugriffsrechten.

- Legt fest, ob die Zugriffsebene für ein Zugriffsprofil in der Berechnung auf "Primäres Element vererben" oder eine der Kombinationen damit gesetzt ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- 3 Oracle CRM On Demand überprüft anschließend alle gefundenen Zugriffsebenen und ermittelt die Ebene mit den weitreichendsten Berechtigungen. In diesem Fall ist dies "Kein Zugriff".

Verwandte Themen

Weitere Beispiele finden Sie unter folgenden Themen:

- [Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben"](#) (auf Seite 1306)
- [Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern](#) (auf Seite 1309)

Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben"

In diesem Thema wird anhand eines Beispiels veranschaulicht, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsrechte von Benutzern berechnet.

In diesem Beispiel ist Amanda Jacobsen eine Vertriebsmitarbeiterin ihres Unternehmens. Amanda kann neue Firmen erstellen und alle anderen Firmendatensätze einsehen. Sie ist berechtigt, Verkaufsprojekte zu erstellen, kann jedoch nur die Verkaufsprojekte sehen, für die sie verantwortlich oder autorisiert ist.

In der folgenden Tabelle sind die für die Rolle der Vertriebsmitarbeiter festgelegten Einstellungen für den Datensatztyp aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Darf zugreifen?	Darf erstellen?	Darf alle Datensätze lesen?
Firma	Ja	Ja	Ja
Verkaufsprojekt	Ja	Ja	Nein

In der Rolle der Vertriebsmitarbeiterin besitzt Amanda uneingeschränkte Zugriffsrechte für die von ihr erstellten Firmen und Verkaufsprojekte sowie eingeschränkte Rechte für die Datensätze, für die sie nicht verantwortlich ist. Für die Rolle der Vertriebsmitarbeiterin sind zwei Zugriffsprofile erforderlich: ein Zugriffsprofil des Verantwortlichen und ein Standardzugriffsprofil.

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Zugriffsprofils des Verantwortlichen für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen/Bearbeiten/Löschen	Verkaufsprojekte	Primäres Element vererben
Verkaufsprojekt	Lesen/Bearbeiten/Löschen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Standardzugriffsprofils für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Schreibgeschützt	Verkaufsprojekte	Primäres Element vererben
Verkaufsprojekt	Schreibgeschützt	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar

In diesem Beispiel für die Berechnung von Zugriffsrechten wird angenommen, dass das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" im Unternehmensprofil nicht aktiviert ist. Weitere Informationen über das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" finden Sie unter [Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung](#) (auf Seite 1280).

David Bloom ist im selben Unternehmen ebenfalls Vertriebsmitarbeiter. Er besitzt dieselben Zugriffsrechte wie Amanda.

Amanda ist für Verkaufsprojekt X verantwortlich, das mit Firma 1 verknüpft ist. David erstellt das Verkaufsprojekt Y und verknüpft dieses ebenfalls mit Firma 1. Amanda gehört nicht zum Verkaufsprojektteam.

Wenn Amanda die Liste der Firmen in ihrem Unternehmen einsieht, werden alle Firmen angezeigt, weil ihre Rolle die Anzeige aller Firmen vorsieht, einschließlich jener, für die sie nicht verantwortlich ist. Die folgende Tabelle enthält die Datensätze, die Amanda angezeigt werden, wenn sie auf den Firmennamen Firma 1 klickt, um einen Drilldown zu diesem Datensatz durchzuführen. Für dieses Beispiel werden nur die relevanten Felder und Spalten angezeigt.

Firmendetails: Firma 1		
Firmendetails		
Firmenname:	Firma 1	
Verantwortlicher:	Jonathan Hope	
Verkaufsprojekte		
Verkaufsprojektname		Verantwortlicher
Verkaufsprojekt X		Amanda Jacobsen
Firmenteam		
Nachname	Vorname	Firmenzugriff

Firmendetails: Firma 1		
Hope	Jonathan	Verantwortlicher
Bloom	David	Mitglied

Sichtbarkeit des zugehörigen Datensatzes in Beispiel 2

Um festzulegen, welche zugehörigen Verkaufsprojektdatensätze Amanda in diesem Beispiel für die Firma angezeigt werden, untersucht Oracle CRM On Demand wie folgt die Zugriffsrechte von Amanda:

- 1 Oracle CRM On Demand prüft alle Zugriffsebenen für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp, die auf diesen übergeordneten Firmendatensatz angewendet werden können, wie folgt:

- Legt fest, ob Amanda für die übergeordnete Firma verantwortlich ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Lesezugriff auf alle Firmendatensätze hat.

In diesem Fall kann die Frage bejaht werden. Amandas Rolle ermöglicht ihr das Lesen aller Firmendatensätze, d.h., ihr wird die Firma angezeigt. Da Amanda nicht für die übergeordnete Firma verantwortlich ist, wird ihr Standardzugriffsprofil verwendet. Die Zugriffsebene für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp in Amandas Standardzugriffsprofil ist "Primäres Element vererben".

- Legt fest, ob der übergeordnete Datensatz in einem Buch enthalten ist, bei dem Amanda ein Buchmitglied ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda Mitglied des Firmenteam ist.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- Legt fest, ob Amanda (direkt oder indirekt) unterstellte Mitarbeiter Mitglieder des Firmenteam sind.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

Wenn diese Frage bejaht werden kann (d.h., mindestens einer der Mitarbeiter, die Amanda unterstellt sind, ist Mitglied des Firmenteam), extrahiert Oracle CRM On Demand die Zugriffsebene für den verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp für jeden dieser unterstellten Mitarbeiter aus dem entsprechenden Zugriffsprofil. In diesem Fall wird das im Feld "Firmenzugriff" zugewiesene Zugriffsprofil für die Teammitgliedschaft des unterstellten Mitarbeiters für die Firma verwendet (nicht das Zugriffsprofil, das im Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" zugewiesen ist).

- Legt fest, ob Amanda durch eine entsprechende Delegierung Zugriff auf den Firmendatensatz hat.

In diesem Beispiel ist dies nicht der Fall.

- 2 Oracle CRM On Demand führt anschließend folgende Schritte aus:

- Legt fest, ob Amanda mit ihrer Rolle Standardzugriff auf die Verkaufsprojektdatensätze hat.

In diesem Beispiel trifft dies zu, da die Option "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" für Amandas Rolle aktiviert ist.

- Legt fest, ob Amandas Rolle die Berechtigung für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" enthält.

Verkaufsprojekte werden nicht über Berechtigungen gesteuert. Daher haben die Berechtigungen in diesem Beispiel keine Auswirkung auf die Berechnung von Amandas Zugriffsrechten.

- Legt fest, ob die Zugriffsebene für ein Zugriffsprofil in der Berechnung auf "Primäres Element vererben" oder eine der Kombinationen damit gesetzt ist.

In diesem Beispiel kann diese Frage bejaht werden. Oracle CRM On Demand zeigt daher die folgenden Verkaufsprojekt-Datensätze für die Firma an:

- Alle verknüpften Verkaufsprojekt-Datensätze, für die Amanda verantwortlich ist.
- Alle verknüpften Verkaufsprojekt-Datensätze, für die Amanda autorisiert ist, und für alle anderen Zugriffssteuerungskomponenten.

Amandas Rolle berechtigt sie nicht dazu, Verkaufsprojekte zu sehen, für die sie nicht verantwortlich ist. Sie kann das von David Bloom erstellte Verkaufsprojekt daher nicht einsehen.

Aktionen für zugehörige Datensätze in Beispiel 2

Beispiel: Wenn Amanda versucht, eine Aktion für das Verkaufsprojekt X durchzuführen, ist die Berechnung dieselbe. Das Ergebnis der Zugriffsrechte ist ebenfalls dasselbe wie in Fall 1 unter [Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen"](#) (auf Seite 1301). Die endgültige Zugriffsebene ist "Lesen/Bearbeiten/Löschen".

Verwandte Themen

Weitere Beispiele finden Sie unter folgenden Themen:

- [Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen"](#) (auf Seite 1301)
- [Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern](#) (auf Seite 1309)

Beispiel 3: Sichern von Daten mithilfe von Büchern

In diesem Thema wird anhand eines Beispiels veranschaulicht, wie Oracle CRM On Demand die Zugriffsrechte von Benutzern berechnet.

In diesem Beispiel verwendet ein Unternehmen zwei benutzerdefinierte Bücher, um seine Daten nach Gebiet zu ordnen: Südwesten und Osten.

Das Buch "Südwesten" hat drei Mitglieder:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

Für alle Benutzer des Buches "Südwesten" wurde der schreibgeschützte Zugriff in ihrer Rolle für das Buch definiert.

Das Buch "Osten" hat drei Mitglieder:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Für alle Benutzer des Buches "Osten" wurde der schreibgeschützte Zugriff in ihrem Mitgliederdatensatz für das Buch definiert.

Wenn einer der Benutzer einen Firmen- oder Verkaufsprojekt-Datensatz erstellt, wird dem Datensatz durch einen automatischen Workflow-Prozess das zugehörige Buch zugeordnet. Das Buch wird nach dem Gebietsattribut des Datensatzes zugeordnet.

Alle Benutzer verfügen über die Rolle "Vertriebsmitarbeiter". Sie können neue Firmen und Verkaufsprojekte erstellen. Sie können alle Firmen- und Verkaufsprojekt-Datensätze in ihrem Gebiet anzeigen. Sie können jedoch keine Datensätze aus anderen Gebieten anzeigen.

In der folgenden Tabelle sind die für die Rolle der Vertriebsmitarbeiter festgelegten Einstellungen für den Datensatztyp aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Darf zugreifen?	Darf erstellen?	Darf alle Datensätze lesen?
Firma	Ja	Ja	Nein
Verkaufsprojekt	Ja	Ja	Nein

Alle Benutzer besitzen uneingeschränkte Zugriffsrechte für die von ihnen erstellten Firmen und Verkaufsprojekte sowie eingeschränkte Rechte für die Datensätze, für die sie nicht verantwortlich ist. Für die Rolle des Vertriebsmitarbeiters sind zwei Zugriffsprofile erforderlich: ein Zugriffsprofil des Verantwortlichen und ein Standardzugriffsprofil.

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Zugriffsprofils des Verantwortlichen für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen/Bearbeiten/Löschen	Verkaufsprojekte	Primäres Element vererben
		Bücher	Schreibgeschützt
Verkaufsprojekt	Lesen/Bearbeiten/Löschen	Bücher	Schreibgeschützt

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen des Standardzugriffsprofils für Vertriebsmitarbeiter aufgeführt.

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Schreibgeschützt	Verkaufsprojekte	Primäres Element vererben
		Bücher	Schreibgeschützt

Primärer Datensatztyp	Zugriffsebene	Zugehöriger Datensatztyp	Zugriffsebene
Verkaufsprojekt	Schreibgeschützt	Bücher	Schreibgeschützt

HINWEIS: Zwischen allen primären Datensatztypen, die Bücher unterstützen, und dem bücherbezogenen Datensatztyp besteht eine 1:Untergeordnet-Beziehung.

In diesem Beispiel wird angenommen, dass das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" im Unternehmensprofil nicht aktiviert ist. Weitere Informationen über das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" finden Sie unter [Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung](#) (auf Seite 1280).

Wenn Amanda Jacobsen die Firmenliste für ihr Unternehmen anzeigt, werden ihr alle Firmen im Buch "Südwesten" und die Firmen angezeigt, für die sie verantwortlich ist. Sie kann keine weiteren Firmen anzeigen.

Die folgende Tabelle enthält die Datensätze, die Amanda angezeigt werden, wenn sie auf den Firmennamen für Firma 1 klickt, um einen Drilldown zu diesem Datensatz durchzuführen. Für dieses Beispiel werden nur die relevanten Felder und Spalten angezeigt.

Firmendetails: Firma 1		
Firmendetails		
Firmenname:	Firma 1	
Verantwortlicher:	Jonathan Hope	
Verkaufsprojekte		
Verkaufsprojektname		Verantwortlicher
Verkaufsprojekt X		Amanda Jacobsen
Verkaufsprojekt Y		David Bloom
Firmenteam		
Nachname	Vorname	Firmenzugriff
Hope	Jonathan	Verantwortlicher

Amanda werden zwei Verkaufsprojekte angezeigt, da diese im Buch "Südwesten" enthalten sind, bei dem sie Mitglied ist. Auch alle anderen Mitglieder dieses Buches können diese Verkaufsprojekte sehen.

Jonathan Hope ist Mitglied des Buches "Osten". Wenn Jonathan sich in Oracle CRM On Demand anmeldet, kann er ebenfalls Firma 1 sehen, da er für diese Firma verantwortlich ist. Er sieht jedoch keine Verkaufsprojekte, die zu Firma 1 gehören und für die er nicht verantwortlich ist. Diese Sicherheitsstufe ist in der Zugriffsebene "Primäres Element vererben" im verkaufsprojektbezogenen Datensatztyp für Firmen definiert.

Rick Rogers und Raj Kumar sind Mitglieder des Buches "Osten". Sie können die Datensätze für Firma 1, Verkaufsprojekt X oder Verkaufsprojekt Y nicht anzeigen. Sie können die Firma nicht anzeigen, da sie nicht zum Buch "Osten" gehört und ihre Rolle verhindert, dass sie Firmendatensätze anzeigen können, für die sie nicht verantwortlich sind. Verkaufsprojekt X und Verkaufsprojekt Y können sie nicht anzeigen, da diese Verkaufsprojekte auch nicht zum Buch "Osten" gehören und Ihre Rolle verhindert, dass sie Verkaufsprojekte anzeigen können, für die sie nicht verantwortlich sind.

Amanda kann das Verkaufsprojekt Y, für das David Bloom verantwortlich ist, aus den folgenden Gründen nicht ändern:

- Amanda ist nicht für die Firma verantwortlich. Ihr Zugriffsprofil des Verantwortlichen wird daher nicht verwendet.
- Amandas Rolle verhindert, dass sie auf Verkaufsprojekt-Datensätze zugreift, für die sie nicht verantwortlich ist. Ihr Standardzugriffsprofil wird daher nicht verwendet.
- Das einzige aktive Zugriffsprofil an dieser Stelle ist das schreibgeschützte Zugriffsprofil, über das Amanda dank ihrer Mitgliedschaft für das Buch "Südwesten" verfügt.

Aus diesem Grund hat Amanda nur schreibgeschützten Zugriff auf das Verkaufsprojekt Y.

Verwandte Themen

Weitere Beispiele finden Sie unter folgenden Themen:

- [Beispiel 1: Verwenden der Zugriffsebene "Anzeigen"](#) (auf Seite 1301)
- [Beispiel 2: Verwenden der Zugriffsebene "Primäres Element vererben"](#) (auf Seite 1306)

Einrichten von Zugriffsprofilen

Sie können vorhandene Zugriffsprofile bearbeiten oder hinzufügen, indem Sie Folgendes ausführen:

- Erstellen neuer Profile
- Kopieren vorhandener Profile und Bearbeiten der Zugriffsebenen

Hinweis zu Beginn: Um Zugriffsprofile in Ihrem Unternehmen anzuzeigen, zu erstellen oder zu überarbeiten, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthalten.

So richten Sie ein Zugriffsprofil ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf den Link "Zugriffsprofile".
- 4 Führen Sie in der Liste der Zugriffsprofile einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu", um ein neues Profil zu erstellen.
 - Klicken Sie in dem Profil, das Sie bearbeiten möchten, auf "Bearbeiten", um ein vorhandenes Profil zu bearbeiten.

- Klicken Sie in dem Profil, das Sie kopieren möchten, auf "Kopieren", um ein neues Profil auf der Grundlage eines vorhandenen Profils zu erstellen.

Der Assistent für Zugriffsprofile leitet Sie durch den Prozess.

- 5** Geben Sie im 1. Schritt, "Name des Zugriffsprofils", einen Namen und eine Beschreibung an, und richten Sie die verbleibenden Felder nach Bedarf ein. Die verbleibenden Felder werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Feld	Beschreibung
Zum Übersetzen markieren	<p>Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist nur in folgenden Fällen wirksam:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Der Name eines vorhandenen Zugriffsprofils wird geändert. ■ Der vorhandene Name des Zugriffsprofils wurde bereits in mindestens eine zusätzliche Sprache übersetzt. <p>In diesen Fällen können Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" verwenden, um anzugeben, ob der übersetzte Name des Zugriffsprofils durch den neuen Namen ersetzt werden oder unverändert bleiben soll. Je nach Einstellung des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren" wird der Name des Zugriffsprofils folgendermaßen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" aktivieren, wird der neue Name in der Sprache angezeigt, in der er eingegeben wurde, unabhängig von der Sprache, die zum Anzeigen der Liste der Zugriffsprofile verwendet wurde. Wenn die Liste der Zugriffsprofile in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde, wird der Name in der Standardschrift angezeigt. Wird jedoch die Liste der Zugriffsprofile in irgendeiner anderen Sprache angezeigt, wird der Name in blauer Schrift und in Klammern angezeigt. ■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, wird der neue Name angezeigt, wenn die Liste der Zugriffsprofile in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde. Wird jedoch die Liste der Zugriffsprofile in irgendeiner anderen Sprache angezeigt, wird dennoch der ursprüngliche übersetzte Name des Zugriffsprofils angezeigt. <p>Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" hat keine Auswirkungen, wenn ein neues Zugriffsprofil hinzugefügt wird. Wenn ein neues Zugriffsprofil hinzugefügt wird, wird der neue Name automatisch in der Liste der Zugriffsprofile in allen Sprachen angezeigt. Wenn die Liste der Zugriffsprofile in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde, wird der Name des neuen Zugriffsprofils in der Standardschrift angezeigt. Wenn die Liste der Zugriffsprofile in irgendeiner anderen Sprache angezeigt wird, wird der Name des neuen Zugriffsprofils in blauer Schrift und in Klammern angezeigt.</p>

Feld	Beschreibung
Kann Teammitgliedern gewährt werden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Zugriffsprofil für die Zuordnung zu Teammitgliedern bereitzustellen.
Kann Buchbenutzern gewährt werden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Zugriffsprofil für die Zuordnung zu Buchbenutzern bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1348).
Deaktiviert	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird das Zugriffsprofil deaktiviert. Ein deaktiviertes Zugriffsprofil kann in keinen neuen Zuordnungen mit Rollen, Teams oder Büchern verwendet werden. Das deaktivierte Zugriffsprofil funktioniert jedoch weiterhin als das Zugriffsprofil, als das es zuvor einer Rolle, einem Team oder einem Buch zugeordnet wurde, bis Sie der Rolle, dem Team oder dem Buch ein anderes Zugriffsprofil zuordnen.

HINWEIS: Die Kontrollkästchen "Kann Teammitgliedern gewährt werden" und "Kann Buchbenutzern gewährt werden" sind standardmäßig in den vordefinierten Zugriffsprofilen "Bearbeiten", "Vollständig" und "Schreibgeschützt" aktiviert. Deshalb enthält die Auswahlliste der Zugriffsprofile, die im Dialogfeld "Benutzer hinzufügen" oder "Benutzer bearbeiten" angezeigt wird, diese vordefinierten Zugriffsprofile, wenn ein Benutzer einem Team oder einem Buch einen weiteren Benutzer hinzufügt. Wenn Sie verhindern möchten, dass Benutzer einem Benutzer in einem Buch oder einem Benutzerbuch in einem Team eines dieser drei Zugriffsprofile zuordnen, deaktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen für dieses Zugriffsprofil.

1 Führen Sie beim 2. Schritt, "Zugriffsebenen angeben", Folgendes aus:

- a** Wählen Sie die Zugriffsebene für die primären Datensatztypen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Schreibgeschützt
- Lesen/Bearbeiten
- Lesen/Bearbeiten/Löschen

Weitere Informationen zu den Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen finden Sie unter [Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen](#) (auf Seite 1290).

- b** Klicken Sie auf den Link "Zugehörige Informationen", um die Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen für einen primären Datensatz festzulegen.

Für die meisten Datensatztypen gibt es einen Link "Zugehörige Informationen". Zugehörige Informationen werden als verknüpfte Datensätze auf den Detailseiten für Datensätze angezeigt.

- c** Wählen Sie die Zugriffsebene für den zugehörigen Informationstyp.

Die Auswahlliste für Optionen der Zugriffsebenen, die im Zugriffsebenenfeld für jeden zugehörigen Datensatztyp angezeigt wird, hängt von der Beziehung des zugehörigen Datensatztyps zu seinem übergeordneten Datensatztyp ab. Je nach der Zugriffsebene, die Sie in diesem Feld und im Assistenten für Rollenverwaltung einrichten, können Sie Benutzerrechte

zum Erstellen, Aktualisieren oder Anzeigen von Datensätzen dieses Datensatztyps zuweisen oder entziehen.

Weitere Informationen zu den Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen finden Sie unter [Info über Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen](#) (auf Seite 1291).

HINWEIS: Um ein neues Verkaufsprojekt zu erstellen, muss die Zugriffsebene für den zugehörigen Datensatztyp "Umsatz" im Datensatztyp "Verkaufsprojekt" den Status "Vollständig" haben.

Informationen zu den zum Konvertieren von Leads erforderlichen Einstellungen für Zugriffsprofile finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads](#) (auf Seite 189). Informationen zu den zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen erforderlichen Einstellungen für Zugriffsprofile finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 394).

- d** Wenn Sie mit dem Einrichten der Zugriffsebenen für die zugehörigen Datensatztypen für einen primären Datensatztyp fertig sind, klicken Sie auf "Zurück", um zur Hauptseite von Schritt 2 des Assistenten zurückzukehren.
- 2** Wenn Sie mit dem Einrichten der Zugriffsebenen für primäre und zugehörige Datensatztypen fertig sind, klicken Sie auf "Fertig stellen", um Ihre Einstellungen zu speichern.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zugriffsprofilverwaltung](#) (auf Seite 1276)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Info über Zugriffsprofile in Teams, Gruppen und Büchern](#) (auf Seite 1280)
- [Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung](#) (auf Seite 1280)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Primärer Datensatz" fest](#) (auf Seite 1282)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Primärer Datensatz" fest](#) (auf Seite 1283)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest](#) (auf Seite 1285)
- [So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ "Zugehöriger Datensatz" fest](#) (auf Seite 1287)
- [Arbeiten mit der Listenseite "Zugriffsprofil"](#) (auf Seite 1289)
- [Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen](#) (auf Seite 1300)

Rollenverwaltung

In Oracle CRM On Demand werden Rollen auf der Seite "Rollenliste" und im Assistenten für Rollenverwaltung verwaltet. Über den globalen Admin-Link, der in Oracle CRM On Demand auf jeder Seite angezeigt wird, rufen Sie die Seite "Rollenliste" und den Assistenten für Rollenverwaltung auf.

Eine *Rolle* in Oracle CRM On Demand ist mit einer Geschäftsfunktion vergleichbar, die ein Benutzer innerhalb einer Organisation ausübt, z.B. die Funktion eines Vertriebsmitarbeiters oder eines Servicemanagers. Innerhalb Ihrer Organisation besitzen Sie aufgrund Ihrer Geschäftsfunktion bestimmte Rechte und Berechtigungen, die einmalig sind. Ähnlich kann in Oracle CRM On Demand mithilfe von Rollen zwischen Geschäftsfunktionen unterschieden werden, indem die Funktionen in Oracle CRM On Demand definiert werden, die ein Benutzer verwenden darf, sowie die Berechtigungen eines Benutzers im Hinblick auf die Arbeit mit geschützten Informationen und die Einstellungen der Benutzeroberfläche für die Anzeige von Informationen.

HINWEIS: Benutzer können Mitarbeiter Ihres Unternehmens oder einer Partnerorganisation sein. Bei Benutzern kann es sich jedoch auch um externe Systeme handeln, die auf Oracle CRM On Demand zugreifen.

Die durch eine Rolle definierten Parameter umfassen u.a.:

- Berechtigungen
- Zugriff auf Datensatztypen
- Zugriffsprofile für die Rolle
- Einstellungen der Benutzeroberfläche, u.a.:
 - Registerkarteneinstellungen
 - Seitenlayouts
 - Suchlayouts
 - Homepage-Layouts

Jedem Benutzer ist eine Rolle zugewiesen. Diese Rolle kann mehreren Benutzern zugewiesen werden. Rollen besitzen keine Hierarchie.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1317)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen](#) (auf Seite 1318)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen](#) (auf Seite 1320)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1321)
- [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322)

Richtlinien für das Einrichten von Rollen

Oracle CRM On Demand stellt eine Reihe vordefinierter Rollen zur Verfügung, die Sie als Grundlage für die Einrichtung von Rollen für Ihr Unternehmen verwenden können. Die Vorlage zum Einrichten von Benutzern und Rollen enthält Informationen über die vordefinierten Rollen sowie deren Datensatzzugriff, Berechtigungen und standardmäßigen Registerkartenzugriff. Weitere Informationen über das Auffinden der Vorlagen zum Einrichten von Benutzern und Rollen finden Sie unter [Verwenden von Administratorvorlagen beim Setup](#) (siehe ["Verwenden von Administratorvorlagen bei der Einrichtung"](#) auf Seite 1116).

Zur Veranschaulichung ein Beispiel für die Art von Rollen, die Sie in Oracle CRM On Demand einrichten können: Ihr Unternehmen benötigt u.U. zwei verschiedene Vertriebsteams: eines für die Verwaltung der Bestandskunden, ein anderes für die Akquise von Neukunden. Die Außendienstmitarbeiter, die bei der Verwaltung der Bestandskunden mitwirken, verfolgen Informationen über ihre Kundenbereitstellungen, während die Außendienstmitarbeiter, die sich um Neukunden kümmern, Informationen bezüglich der Kaufanforderungen potenzieller Firmenkunden erfassen. Diese zwei Aufgabengebiete sind zwar ähnlich, die für die täglichen Abläufe benötigten Informationen sind jedoch unterschiedlich. In diesem Beispiel können Sie zwei Rollen einrichten:

- Die Rolle des Außendienstmitarbeiters für die Bestandskundenverwaltung
- Die Rolle des Außendienstmitarbeiters für die Neukundenakquise

Für beide Rollen können Sie die vordefinierte Rolle "Außendienstmitarbeiter" als Grundlage verwenden und daraus die neuen Rollen erstellen, indem Sie verschiedene Seitenlayouts für die jeweiligen Geschäftsanforderungen der beiden Vertriebsteams hinzufügen.

Sie können Rollendefinitionen beliebig ändern und erweitern, z.B. infolge einer Umstrukturierung des Unternehmens oder einer Firmenübernahme. Wenn sich die Firmenstruktur Ihres Unternehmens ändert, können sich auch die Geschäftsfunktionen eines oder mehrerer Mitarbeiter ändern. Wenn Ihr Unternehmen ein anderes Unternehmen übernimmt, müssen Sie möglicherweise weitere Mitarbeiter als Benutzer in Oracle CRM On Demand integrieren.

Beachten Sie beim Einrichten von Rollen die folgenden Grundsätze:

- Ermitteln Sie, wie die einzelnen Mitarbeiter oder Mitarbeitergruppen Oracle CRM On Demand verwenden werden.

Untersuchen Sie die Funktionen Ihrer Mitarbeiter, um die folgenden Fragen beantworten zu können:

- Welche Aufgaben müssen sie ausführen und auf welche Datensätze benötigen sie Zugriff?
- Welcher Zugriffstyp wird für die einzelnen Datensatztypen benötigt?
- Gibt es Datensätze oder Registerkarten, auf die die Mitarbeiter keinen Zugriff haben dürfen?

In der folgenden Tabelle sind einige Beispiele von Zugriffstypen beschrieben.

Zugriffstyp	Beispiel
Zugriff auf Funktionen	Die Rolle "Interner Vertriebsmitarbeiter" ermöglicht den Zugriff auf die Schaltfläche "Konvertieren" auf der Seite "Lead-Details".
Zugriff auf Datensätze	Die Rolle "Manager" ermöglicht den Bearbeitungszugriff auf sämtliche Verkaufsprojektdatensätze, unabhängig von der jeweils verantwortlichen Person.
Zugriff auf Registerkarten	Benutzer mit der Rolle "Vertriebs- und Marketing-Manager" können standardmäßig auf die Registerkarten "Firmen" und "Verkaufsprojekte"

Zugriffstyp	Beispiel
	zugreifen, jedoch nicht auf die Registerkarten "Serviceanfragen" und "Lösungen".

- Prüfen Sie die Eigenschaften der vordefinierten Rollen, um zu ermitteln, ob diese Rollen die Anforderungen Ihrer Mitarbeiter erfüllen.

Die Namen der vordefinierten Rollen müssen nicht unbedingt mit den Berufsbezeichnungen oder Positionen in Ihrem Unternehmen übereinstimmen. Sie müssen die Tätigkeitsschwerpunkte und Aufgaben den Rollen und nicht den Positionen zuweisen.

- Richten Sie Ihre Rollen wie folgt ein:
 - Wenn eine vordefinierte Rolle Ihren Vorstellungen für eine Mitarbeitergruppe weitgehend entspricht, erstellen Sie eine neue Rolle, indem Sie die vordefinierte Rolle kopieren, der Kopie einen neuen Namen zuweisen und sie Ihren Anforderungen entsprechend bearbeiten.
 - Wenn keine der vordefinierten Rollen annähernd Ihren Anforderungen entspricht, erstellen Sie eine neue Rolle, die Ihre Anforderungen erfüllt.

TIPP: Mithilfe der Vorlage zum Einrichten von Benutzern und Rollen können Sie die Rollenanforderungen Ihrer Mitarbeitergruppen dokumentieren. Orientieren Sie sich anschließend an der fertigen Vorlage, wenn Sie Rollen erstellen oder bearbeiten und Benutzer in Oracle CRM On Demand einrichten.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen](#) (auf Seite 1318)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen](#) (auf Seite 1320)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1321)
- [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322)

Arbeiten mit der Listenseite für Rollen

Auf der Seite "Rollenliste" können Sie die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen ausführen.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen einer neuen Rolle	Klicken Sie in der Titelleiste der Seite "Rollenliste" auf "Neue Rolle". Daraufhin wird der Assistent für Rollenverwaltung geöffnet. Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Rollenverwaltung finden Sie unter Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1322).
Hinzufügen einer	Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü neben dem

Aktion	Vorgehensweise
neuen Rolle durch Kopieren einer vorhandenen Rolle	<p>Rollennamen die Option "Kopieren". Daraufhin wird der Assistent für Rollenverwaltung geöffnet.</p> <p>Weitere Informationen zur Verwendung des Assistenten für Rollenverwaltung finden Sie unter Hinzufügen von Rollen (auf Seite 1322).</p>
Löschen einer Rolle	<p>Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü neben dem Rollennamen die Option "Löschen", und bestätigen Sie das Löschen der Rolle.</p> <p>HINWEIS: Die Rolle "Administrator" kann nicht gelöscht werden.</p> <p>Wenn Sie eine Rolle löschen, behalten alle Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, die Rolle so lange, bis Sie ihnen eine andere Rolle zuweisen. Wenn Sie die Rolle gelöscht haben, können Sie sie jedoch keinem Benutzer mehr zuweisen.</p>
Wählen einer Sprache für die Anzeige der Rollenliste	<p>Wählen Sie in der Titelleiste der Seite "Rollenliste" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache, in der die Rollenliste angezeigt werden soll. Die Anzeige ist in allen Sprachen möglich, die in Oracle CRM On Demand für Ihr Unternehmen unterstützt werden.</p> <p>HINWEIS: Wenn es für eine vorhandene Rolle keine Übersetzung des Rollennamens gibt, ist der Name nicht übersetzt und wird in Klammern angezeigt.</p>

Sie können die Alpha-Suche zum Filtern der Rollenliste verwenden. Weitere Informationen über die Alpha-Suche finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1317)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen](#) (auf Seite 1320)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1321)
- [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322)

Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen

Sie steuern den Zugriff auf primäre Datensatztypen für eine Rolle in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Ein primärer Datensatztyp ist ein Datensatztyp, der als unabhängiger Datensatztyp verwendet werden kann. Nicht alle, doch die meisten primären Datensatztypen können als Registerkarten in Oracle CRM On Demand angezeigt werden. Es gibt jedoch einige primäre Datensatztypen, die nicht als Registerkarten angezeigt werden können. Der Datensatztyp "Buch" ist beispielsweise ein primärer Datensatztyp (d.h., Buchdatensätze können als unabhängige Datensätze erstellt werden). Der Datensatztyp "Buch" kann jedoch nicht als Registerkarte angezeigt werden. Datensatztypen, die keine primären Datensatztypen sind, können nicht als Registerkarten angezeigt werden.

Mit einigen Ausnahmen sind die primären Datensatztypen, die die folgenden Kriterien erfüllen, in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung aufgeführt:

- Ihr Unternehmen ist zur Verwendung des Datensatztyps lizenziert.
- Ihre Rolle besitzt die erforderliche Berechtigung für den Zugriff auf den Datensatztyp.

Die Ausnahmen sind Datensatztypen, die ausschließlich zu administrativen Zwecken verwendet werden, wie Unternehmensprofil, Benutzerdatensätze, Workflow-Regeln usw. Der Zugriff auf solche Datensatztypen wird ausschließlich über Berechtigungen gesteuert.

Für jeden primären Datensatztyp, der in Schritt 2 des Assistenten angezeigt wird, wird der Zugriff der Rolle über drei Einstellungen gesteuert:

- **Hat Zugriff.** Wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung für einen primären Datensatztyp in einer Rolle aktiviert ist, haben Benutzer mit dieser Rolle Zugriff auf Datensätze dieses Datensatztyps. Wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für einen Datensatztyp in der Rolle nicht aktiviert ist, wird Benutzern mit dieser Rolle jeglicher Zugriff auf den Datensatztyp verweigert. Beispiel: Wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" nicht für den Datensatztyp "Firma" in einer Rolle aktiviert ist, wird Benutzern mit dieser Rolle jeglicher Zugriff verweigert. Dies betrifft auch zugehörige Applets, Suchfunktionen und sonstigen Zugriff auf den Datensatztyp "Firma". Dann kann einer der folgenden Fälle eintreten:
 - Wenn ein Benutzer ohne Zugriffsrechte für den Datensatztyp "Firma" versucht, ein Verkaufsprojekt einem Firmendatensatz zuzuordnen, schlägt dies fehl.
 - Wenn ein Benutzer ohne Zugriffsrechte für den Datensatztyp "Firma" ein Verkaufsprojekt sieht, das bereits mit einer Firma verknüpft ist, kann der Benutzer keine Details zum verknüpften Firmendatensatz anzeigen.

HINWEIS: Wenn der Zugriff auf einen Datensatztyp verweigert wird (durch Deaktivieren des Kontrollkästchens "Hat Zugriff" für den Datensatztyp im Assistenten für Rollenverwaltung), kann dies dazu führen, dass ein Benutzer keinen Datensatz eines anderen Datensatztyps erstellen kann. Beispiel: Wenn Sie den Zugriff auf einen Datensatztyp verweigern, der Benutzer jedoch darauf zugreifen muss, um einen Datensatz zu erstellen, der auf einem anderen Datensatztyp basiert, verhindern Sie, dass ein Benutzer mit der entsprechenden Rolle den Datensatz erstellen kann.

- **Erstellungsberechtigt.** Wenn das Kontrollkästchen "Erstellungsberechtigt" in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung für einen Datensatztyp in einer Rolle aktiviert ist, können Benutzer mit dieser Rolle Datensätze dieses Datensatztyps erstellen.

Wenn das Kontrollkästchen "Erstellungsberechtigt" für einen primären Datensatztyp nicht aktiviert ist, können Benutzer mit dieser Rolle keinen Datensatz dieses primären Datensatztyps erstellen.

HINWEIS: Die Berechtigung zum Erstellen von Datensätzen eines primären Datensatztyps wird über diese Einstellung und nicht über Zugriffsprofile gesteuert. Zugriffsprofile steuern den Zugriff auf vorhandene Daten, d.h., primäre Datensätze müssen vorhanden sein, damit Zugriffsprofile den Zugriff auf diese Datensätze steuern können.

- **Lesezugriff auf alle Datensätze.** Wenn das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung für einen primären Datensatztyp in einer Rolle aktiviert ist, können Benutzer mit dieser Rolle alle Datensätze dieses Datensatztyps anzeigen. Wenn das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen primären Datensatz nicht aktiviert ist, können Benutzer mit dieser Rolle Datensätze dieses Datensatztyps grundsätzlich nur anzeigen, wenn sie zur Anzeige des Datensatzes berechtigt sind. Andere Komponenten für die Zugriffssteuerung können die Sichtbarkeit von Datensätzen beeinflussen, z.B. Bücher, Teams, Gruppen und die Managementhierarchie. Über diese Komponenten können Benutzer Datensätze einsehen, für die sie nicht verantwortlich sind. Wenn jedoch mit keiner anderen Komponente für die Zugriffssteuerung die Sichtbarkeit der Datensätze festgelegt wird und das Kontrollkästchen "Lesezugriff auf alle Datensätze" deaktiviert ist, werden dem Benutzer nur die Datensätze angezeigt, für die er verantwortlich ist.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1317)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen](#) (auf Seite 1318)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1321)
- [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322)

Info über Berechtigungen in Rollen

Sie gewähren oder widerrufen Berechtigungen für eine Rolle in Schritt 4 des Assistenten für Rollenverwaltung. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Berechtigungen steuern die Funktionen, für deren Verwendung in Oracle CRM On Demand Ihr Unternehmen lizenziert ist. Bei der ersten Einrichtung Ihres Unternehmens für die Verwendung von Oracle CRM On Demand erhält die Rolle "Administrator" alle Berechtigungen für alle lizenzierten Funktionen. Bei jeder Benutzerinteraktion mit Oracle CRM On Demand prüft Oracle CRM On Demand die Berechtigungen, die der Rolle des Benutzers zugewiesen sind, um zu ermitteln, ob der Benutzer die erforderlichen Berechtigungen zur Ausführung bestimmter Funktionen und für den Zugriff auf bestimmte Datensatztypen besitzt. Wenn eine zuvor für eine Rolle gewährte Berechtigung zu einem späteren Zeitpunkt widerrufen wird, können Benutzer mit der Rolle die Funktion nicht mehr nutzen. Wenn eine Berechtigung widerrufen wird, gehen die von einem Benutzer mit der entsprechenden Berechtigung zuvor eingerichteten Daten und Konfigurationsinformationen nicht verloren.

Berechtigungen sind im Assistenten für Rollenverwaltung in Kategorien eingeteilt. Jede Kategorie steht für die Gruppe von Berechtigungen, die einem Bereich der Funktionalität in Oracle CRM On Demand entspricht. *Admin: Benutzer- und Zugriffssteuerung* ist beispielsweise eine Kategorie von Berechtigungen, die alle Funktionsbereiche der Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung steuert.

Jede Berechtigung bezieht sich auf einen bestimmten Funktionsbereich innerhalb einer Berechtigungskategorie. Beispiel: "Bücher verwalten" ist eine Berechtigung, die ein Benutzer mit der Rolle benötigt, um benutzerdefinierte Bücher und untergeordnete Bücher erstellen, aktualisieren, bearbeiten und löschen sowie zugeordnete Elemente verwalten zu können. Jede Berechtigung gilt auch für Steuerfelder und andere spezielle Optionen dieser Funktion. Weitere Informationen über Berechtigungen, die Benutzer zur Verwendung einer Funktion benötigen, finden Sie in der Onlinehilfe.

HINWEIS: Durch die Zuweisung einer Berechtigung zu einer Rolle besitzt der Benutzer nicht automatisch alle Zugriffsrechte, die er für die Verwendung der Funktionalität benötigt. Wenn Sie eine Berechtigung erteilen, werden die für die Funktion erforderlichen Datensatztypen und Funktionsdetails in der Rolle angegeben. Beispiel: Wenn eine Rolle die Berechtigung "Bücher verwalten" enthält, wird einem Benutzer mit dieser Rolle der Datensatztyp "Bücher" in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung sowie im Assistenten für Zugriffsprofile angezeigt. Damit der Benutzer auch berechtigt ist, mit den Bücherdatensätzen zu arbeiten, müssen Sie jedoch auch die erforderlichen Zugriffsebenen im Assistenten für Rollenverwaltung in Schritt 2 (Zugriff auf Datensatztyp) und in den Zugriffsprofilen für die Rolle konfigurieren.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1317)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen](#) (auf Seite 1318)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen](#) (auf Seite 1320)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322)

Hinzufügen von Rollen

Gehen Sie zum Hinzufügen einer Rolle zu Oracle CRM On Demand folgendermaßen vor:

- Erstellen einer neuen Rolle
- Kopieren einer vorhandenen Rolle, Umbenennen der Kopie und anschließend Bearbeiten der Berechtigungen und Zugriffsrechte der Kopie

Das Kopieren von Rollen eignet sich, wenn Sie vergleichbare Rollen zuweisen möchten, den Benutzern aber unterschiedliche Seiten-Layouts angezeigt werden sollen. Beispiel: Die Geschäftsleitungen für Nordamerika und EMEA möchten Verkaufsprojektdaten unter Umständen auf unterschiedliche Weise anzeigen, wodurch verschiedene Felder und Seiten-Layouts für jede Benutzergruppe benötigt werden. Zum Einrichten dieser Konfiguration erstellen Sie zwei Rollen, die auf der Standardrolle für Geschäftsleitungen basieren, und benennen die Rollen wie folgt: *Geschäftsleitung - Nordamerika* und *Geschäftsleitung - EMEA*. Wenn Sie die Geschäftsleitungsrolle kopieren, werden die Zugriffsberechtigungen der ursprünglichen Rolle in der neuen Rolle beibehalten. Sie müssen lediglich die Seiten-Layouts ändern, damit den Benutzern mit der neuen Rolle die Ansichten und Felder angezeigt werden, die sie bei ihrer Arbeit benötigen.

HINWEIS: Sie müssen die Seiten-Layouts erstellen, die der Rolle zugeordnet werden sollen. Informationen zum Erstellen von Seiten-Layouts finden Sie auf der [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"](#) (auf Seite 1162).

TIPP: Sie sollten in Erwägung ziehen, einen Testbenutzer für jede Rolle einzurichten. Aktivieren Sie dann die Testbenutzer, um sicherzustellen, dass die Konfigurationen ordnungsgemäß eingerichtet sind. Die anderen Benutzer sollten erst aktiviert werden, nachdem alle Aufgaben zur Benutzereinrichtung abgeschlossen sind, einschließlich Zugriffsrechten, Rolleneinstellungen, Berichtshierarchien sowie Hierarchien für gemeinsame Daten, Workflow-Regeln und weiterer Anpassungen der Geschäftsprozesse. Deaktivieren Sie die Testbenutzer nach Abschluss der Tests.

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthält.
- Weitere Informationen zum Einrichten von Rollen finden Sie unter [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1317).

Im Folgenden wird das Hinzufügen einer Rolle beschrieben.

So fügen Sie eine Rolle hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Rollenverwaltung" auf "Rollenverwaltung".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Rollenliste" im Feld "Übersetzungssprache" die Hauptsprache des Unternehmens.
- 5 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Zum Erstellen einer neuen Rolle durch Kopieren einer vorhandenen Rolle klicken Sie in der zu kopierenden Rolle auf "Kopieren".
 - Zum Erstellen einer neuen Rolle, die nicht auf einer vorhandenen Rolle basiert, klicken Sie in der Titelleiste der Seite auf "Neue Rolle".

Der Assistent für Rollenverwaltung wird geöffnet, der Sie durch den Prozess führt. Jeder Schritt im Assistenten für Rollenverwaltung steuert bestimmte Einstellungen für die Rolle. Die gesamten Rolleneinstellungen bestimmen die Zugriffsrechte für Benutzer mit dieser Rolle.

- 6 Geben Sie in Schritt 1 "Rollename" einen Namen und eine Beschreibung an, und vervollständigen Sie die verbleibenden Felder nach Bedarf. Die übrigen Felder werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Feld	Beschreibung
Zum Übersetzen markieren	<p>Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" ist nur in folgenden Fällen wirksam:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Der Name einer vorhandenen Rolle wird geändert. ■ Der vorhandene Rollename wurde bereits in eine oder mehrere zusätzliche Sprachen übersetzt. <p>In diesen Fällen können Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" verwenden, um anzugeben, ob der übersetzte Rollename durch den neuen Namen ersetzt oder unverändert</p>

Feld	Beschreibung
	<p>bleiben soll. Je nach Einstellung des Kontrollkästchens "Zum Übersetzen markieren" wird der Rollename folgendermaßen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bei aktiviertem Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" wird der neue Name in der Sprache, in der er eingegeben wurde angezeigt, unabhängig von der Sprache, die zum Anzeigen der Rollenliste verwendet wurde. Wird die Rollenliste in der Sprache angezeigt, in der der neue Name eingegeben wurde, wird der Name in schwarzer Schrift dargestellt. Wird die Rollenliste jedoch in einer anderen Sprache angezeigt, wird der Name in blauer Schrift und Klammern dargestellt. ■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht aktivieren, wird der neue Name eingeblendet, wenn die Rollenliste in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde. Wird die Rollenliste jedoch in einer anderen Sprache angezeigt, wird der ursprüngliche übersetzte Rollename weiterhin eingeblendet. <p>Das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" hat keine Auswirkungen, wenn eine neue Rolle hinzugefügt wird. Beim Hinzufügen einer neuen Rolle wird der neue Name automatisch in allen Sprachen in der Rollenliste angezeigt. Wenn die Rollenliste in der Sprache angezeigt wird, in der der neue Name eingegeben wurde, wird der Rollename in schwarzer Schrift dargestellt. Wird die Rollenliste jedoch in einer anderen Sprache angezeigt, wird der Name der neuen Rolle in blauer Schrift und Klammern dargestellt.</p>
Standardvertriebsprozess	<p>(Optional) Um den Standardvertriebsprozess für neue Verkaufsprojekte festzulegen, die von Benutzern erstellt wurden, die diese Rolle beinhalten, wählen Sie eine Option im Feld "Standardvertriebsprozess".</p> <p>Weitere Informationen zu dieser Option finden Sie unter Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches (auf Seite 1438).</p>
Themenname	<p>(Optional) Zum Einrichten des Standardthemas für die Rolle wählen Sie ein Thema im Feld "Themaname".</p> <p>Weitere Informationen zum Erstellen neuer Themen finden Sie unter Erstellen von neuen Themen (auf Seite 1232).</p>
Aktionsleistenlayout	<p>Standardmäßig wird für die Aktionsleiste für alle Rollen das Standardlayout verwendet. Sie können ein anderes Aktionsleistenlayout für die Rolle zuweisen.</p>
Lead-Konvertierung - Layout	<p>(Optional) Zum Einrichten eines Lead-Konvertierungslayouts (für die Seite zum Konvertieren von Leads) für die Benutzer mit dieser Rolle wählen Sie ein Layout im Feld "Lead-Konvertierung - Layout".</p> <p>Wenn Sie kein Layout für die Rolle wählen, wird das Standardlayout des Unternehmens für die Rolle verwendet. Informationen zum</p>

Feld	Beschreibung
	Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts finden Sie unter Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts (auf Seite 1426).

- 1 Wählen Sie in Schritt 2 "Zugriff auf Datensatztyp" für jeden Datensatztyp das Kontrollkästchen für jede Zugriffsebene, die der Rolle gewährt werden soll.

Sie können eine oder mehrere der folgenden Zugriffsebenen für jeden Datensatztyp wählen:

- Darf zugreifen?
- Darf erstellen?
- Darf alle Datensätze lesen?

Weitere Informationen zu diesen Zugriffsebenen finden Sie unter [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen](#) (auf Seite 1320).

VORSICHT: Wird der Zugriff auf einen Datensatztyp verweigert (indem das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp im Assistenten für Rollenverwaltung nicht aktiviert wurde), ist ein Benutzer unter Umständen nicht in der Lage, einen Datensatz eines anderen Datensatztyps zu erstellen. Beispiel: Wenn Sie den Zugriff auf einen Datensatztyp verweigern, auf den ein Benutzer zum Erstellen eines auf einem anderen Datensatztyp basierenden Datensatzes zugreifen muss, können Sie einen Benutzer mit der entsprechenden Rolle daran hindern, diesen Datensatz zu erstellen.

HINWEIS: Zum Konvertieren von Leads oder Geschäftsregistrierungen müssen Benutzer über die entsprechenden Zugriffsebeneinstellungen für bestimmte Datensatztypen verfügen. Weitere Informationen zu den Zugriffsebenen, die zum Konvertieren von Leads erforderlich sind, finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads](#) (auf Seite 189). Weitere Informationen zu den Zugriffsebenen, die zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen erforderlich sind, finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 394).

TIPP: Wenn Sie Änderungen an den Zugriffsebenen für eine Rolle vornehmen, müssen sich Benutzer mit der entsprechenden Rolle nach dem Speichern der Änderungen abmelden und erneut anmelden, damit die Änderungen an ihrer Rolle wirksam werden.

- 2 Wählen Sie in Schritt 3 "Zugriffsprofile" die Zugriffsprofile, die dieser Rolle zugewiesen werden sollen:

Weitere Informationen über Zugriffsprofile in Rollen finden Sie unter [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278).

- 3 Aktivieren Sie in Schritt 4 "Berechtigungen" das Kontrollkästchen "Zuweisen" für jede Berechtigung, die der Rolle zugewiesen werden soll, oder deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen für alle Berechtigungen, die aus der Rolle entfernt werden sollen.

Berechtigungen sind alphabetisch nach Kategorie sortiert.

VORSICHT: In bestimmten Fällen wird die Berechtigung aus Oracle CRM On Demand entfernt, wenn das Kontrollkästchen "Zuweisen" für eine Berechtigung in der Administratorrolle deaktiviert ist. Der Administrator kann diese Berechtigung dann keiner anderen Rolle zuweisen. Wenden Sie sich beim Auftreten dieses Problem an die Oracle CRM On Demand Kundenbetreuung, um die Berechtigung wiederherzustellen.

Weitere Informationen über Berechtigungen in Rollen finden Sie unter [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1321).

- 4 Verschieben Sie in Schritt 5 "Registerkartenzugriff und -Reihenfolge" die Registerkarten in den entsprechenden Bereich auf der Seite, und klicken Sie dann auf die NACH-UNTEN- und NACH-OBEN-TASTE im Bereich "Registerkarten auswählen", um die Reihenfolge für die Registerkarten festzulegen, die dem Benutzer standardmäßig angezeigt werden.

Im Abschnitt "Nicht verfügbare Registerkarten" werden die Datensatztyp- und benutzerdefinierten Internetregisterkarten aufgelistet, die der Rolle zur Verfügung gestellt werden können. Die Liste der in diesem Abschnitt angezeigten Datensatztypen wird von Oracle CRM On Demand festgelegt. Die meisten der Datensatztypen, die in Schritt 2 des Assistenten für Rollenverwaltung aufgelistet sind, werden ebenfalls in dieser Liste angezeigt. Andere Datensatztypen wie Bücher sind in dieser Liste nicht enthalten, da sie nicht als Registerkarten angezeigt werden können. Die im Abschnitt "Nicht verfügbare Registerkarten" angezeigten Registerkarten stehen Benutzern mit der entsprechenden Rolle nicht zur Verfügung.

Um die Registerkarten Benutzern mit dieser Rolle zur Verfügung zu stellen oder anzuzeigen, gehen Sie folgendermaßen vor:

- Verschieben Sie Registerkarten, die Benutzern standardmäßig angezeigt werden sollen, in den Abschnitt "Registerkarten auswählen". Dieser Abschnitt enthält die Datensatztyp- und benutzerdefinierten Internetregisterkarten, die jedem Benutzer mit der entsprechenden Rolle standardmäßig angezeigt werden, wenn sich der Benutzer zum ersten Mal mit dieser Rolle anmeldet. Verwenden Sie die NACH-OBEN- und NACH-UNTEN-TASTE, um die Reihenfolge festzulegen, in der die Registerkarten zunächst angezeigt werden. Jeder Benutzer mit der entsprechenden Rolle kann die zugehörigen Einstellungen anpassen, so dass die Registerkarten nicht mehr standardmäßig angezeigt werden oder eine andere Reihenfolge aufweisen. Weitere Informationen zur Verwaltung persönlicher Einstellungen durch Benutzer finden Sie unter "Personalisieren Ihrer Anwendung".
- Verschieben Sie Registerkarten, die Benutzern standardmäßig nicht angezeigt werden sollen, von Benutzern aber sichtbar gemacht werden können, in den Bereich "Verfügbare Registerkarten". In diesem Abschnitt werden die Datensatztyp- und benutzerdefinierten Internetregisterkarten aufgelistet, die der entsprechenden Rolle zur Verfügung stehen, aber nicht standardmäßig angezeigt werden. Die Registerkarten in diesem Abschnitt werden den Benutzern erst angezeigt, wenn die Benutzer die Registerkarten in ihrem persönlichen Layout (verfügbar über den Link "Meine Einstellungen") sichtbar machen. Jeder Benutzer mit der entsprechenden Rolle kann seine Einstellungen personalisieren, so dass die verfügbaren Registerkarten standardmäßig angezeigt werden. Die Benutzer können auch die Reihenfolge der Registerkarten festlegen.
- Belassen Sie Registerkarten, die für Benutzer ausgeblendet werden sollen, im Abschnitt "Nicht verfügbare Registerkarten".

HINWEIS: Wenn Sie eine Registerkarte aus dem Abschnitt "Nicht verfügbare Registerkarten" in den Abschnitt "Verfügbare Registerkarten" oder den Abschnitt "Registerkarten auswählen" verschieben, wird diese dem Benutzer nur dann zur Verfügung gestellt, wenn das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp in Schritt 2 ("Zugriff auf Datensatztyp") des Assistenten für Rollenverwaltung aktiviert wurde.

TIPP: Sie können mehrere Registerkarten gleichzeitig verschieben, indem Sie die oberste wählen, die Umschalt-Taste gedrückt halten und auf die letzte Registerkarte klicken. Klicken Sie anschließend auf den Nach-Links- oder Nach-Rechts-Pfeil.

- 5 Wählen Sie in Schritt 6 "Zuweisung Seitenlayout" für jeden Datensatztyp, ob der Seitenanzeigetyp statisch oder dynamisch sein soll. Treffen Sie anschließend eine Auswahl aus der für diesen Ansichtstyp verfügbaren Liste mit Seitenlayouts.

Über Seitenlayouts werden die Felder und Abschnitte festgelegt, die Benutzern auf der Erstellungs-, Bearbeitungs- und Detailseite für die verschiedenen Datensatztypen angezeigt werden. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist ein Standardseitenlayout für jeden Datensatztyp enthalten. Die Standardseitenlayouts, die nicht gelöscht werden können, sind statische Seitenlayouts. Die Option "Statisch" ist deshalb im Feld "Seitenanzeigetyp" immer verfügbar. Die Option "Dynamisch" steht nur zur Verfügung, wenn für den Datensatztyp dynamische Seitenlayouts verwendet werden können. Unternehmensadministratoren können weitere benutzerdefinierte statische oder dynamische Seitenlayouts für Datensatztypen erstellen.

Für jeden Datensatztyp stehen das Standardseitenlayout sowie alle Seitenlayouts, die für den Datensatztyp erstellt wurden, für die Zuweisung zur Rolle zur Verfügung. Weitere Informationen zum Erstellen statischer und dynamischer Seitenlayouts finden Sie auf der [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"](#) (auf Seite 1162).

Das Standardseitenlayout für einen Datensatztyp ist das statische Standardseitenlayout für diesen Datensatztyp.

HINWEIS: Die Liste der Datensatztypen, die in Schritt 6 des Assistenten für Rollenverwaltung angezeigt wird, wird von Oracle CRM On Demand festgelegt. Es werden unter Umständen Datensatztypen wie "Benutzer-Admin" oder "Verantwortlicher Benutzer" eingeblendet, die nicht als Registerkarten in Oracle CRM On Demand angezeigt werden.

- 6 Wählen Sie in Schritt 7 "Zuweisung Suchlayout" für jeden Datensatztyp ein Layout aus der Liste der verfügbaren Suchlayouts.

Für jeden aufgelisteten Datensatztyp wird die Liste der verfügbaren Layouts im Feld "Name des Suchlayouts" angezeigt. Über Suchlayouts werden die Felder (Standard- und benutzerdefinierte Felder) bestimmt, die von Benutzern bei der Suche nach Datensätzen verwendet werden können, sowie die Felder, die Benutzern auf den Suchergebnisseiten angezeigt werden. Sie können ein Suchlayout für die meisten Hauptdatensatztypen zuweisen, die der Rolle als Registerkarten zur Verfügung stehen. Darüber hinaus können Sie anderen Datensatztypen wie "Produkt" und "Benutzer", nach denen auch gesucht werden kann, ebenfalls Suchlayouts zuweisen. Weitere Informationen zum Erstellen und Ändern benutzerdefinierter Suchlayouts finden Sie unter [Verwalten von Suchlayouts](#) (auf Seite 1199).

- 7 Wählen Sie in Schritt 8 "Homepage-Layout-Zuweisung" für jeden Datensatztyp ein Layout aus der Liste der verfügbaren Homepage-Layouts.

Für jeden aufgelisteten Datensatztyp stehen das Standard-Homepage-Layout sowie beliebige von Ihnen für den Datensatztyp erstellte Homepage-Layouts zur Verfügung, die der Rolle zugewiesen werden können. Die Liste der Datensatztypen enthält alle Hauptdatensatztypen, die als Registerkarten für die Rolle verfügbar sind.

Über Homepage-Layouts werden die Daten bestimmt, die Benutzern auf der Homepage für jeden Datensatztyp angezeigt werden. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist ein Standard-Homepage-Layout für jeden Hauptdatensatztyp enthalten, der als Registerkarte angezeigt werden kann. Sie können zusätzliche benutzerdefinierte Homepage-Layouts für Datensatztypen erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Homepage-Layouts finden Sie unter [Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts](#) (auf Seite 1204).

- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Rollenverwaltung](#) (auf Seite 1316)
- [Richtlinien für das Einrichten von Rollen](#) (auf Seite 1317)
- [Arbeiten mit der Listenseite für Rollen](#) (auf Seite 1318)
- [Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen](#) (auf Seite 1320)
- [Info über Zugriffsprofile in Rollen](#) (auf Seite 1278)
- [Info über Berechtigungen in Rollen](#) (auf Seite 1321)

Buchverwaltung

Bücher sind eine effektive Methode zum Organisieren und Trennen von Datensätzen, so dass Benutzer zusammenarbeiten können, ohne Teammitglieder für die jeweiligen Datensätze sein zu müssen.

Wenn Sie Ihre Unternehmensdaten mit Büchern organisieren, werden Ihre Datensatzsuchen schneller und effizienter. Bücher können zusammen mit Gruppen und Teams vorhanden sein. Wenn Ihre Anforderungen bezüglich des Zugriffs auf Gruppen von Benutzern unkompliziert und relativ einfach sind, können Sie Gruppenzuweisung verwenden. Sind die Anforderungen der Gruppen-Datensatz-Verantwortung komplizierter, wird empfohlen, Bücher zu verwenden.

Standardbenutzerbücher

In Oracle CRM On Demand ist jedem Benutzer ein Standardbuch zugewiesen, das den Namen des Benutzers trägt. Wenn ein Datensatz einem Benutzer zugewiesen wird, erfolgt die Zuweisung zu dem Standardbuch des Benutzers. Wenn ein Team für einen Datensatz verantwortlich ist, repräsentiert das Team den Satz der Standardbücher der Benutzer, die zum Team gehören. Benutzerbücher werden automatisch mit Datensätzen verknüpft, wenn sich der Datensatzverantwortliche und die Teammitgliedschaft ändert.

Benutzerdefinierte Bücher

Wenn die Buchfunktion aktiviert ist, können Sie benutzerdefinierte Bücher erstellen, um Ihre Daten so zu organisieren, dass sie Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen. Normalerweise werden benutzerdefinierte Bücher einfach als *Bücher* bezeichnet. Bücher können unabhängig voneinander sein, oder Sie organisieren Ihre Bücher in Hierarchien. Beispiel: Sie können Bücher erstellen, um Ihre Daten entsprechend den Organisationseinheiten Ihres Unternehmens (z.B. Gebiete oder Produkte) zu strukturieren. Dann können Sie für Benutzer die notwendige Zugriffsebene für die Bücher festlegen.

Automatisch erstellte Bücher für Partner

Wenn ein Partnerdatensatz in Oracle CRM On Demand aktiviert wurde, wird automatisch ein Buch für die Partnerorganisation erstellt, das Daten enthalten kann. Die automatisch erstellten Bücher für Partner sind im Buchauswahlfenster verfügbar. Dieses Fenster erreichen Sie über die Partnerdatensatzseiten innerhalb einer buchbezogenen Position eines Partnerdatensatzes. Die Partnerdatensatzseiten sind nur für Benutzer des Markeninhabers zugänglich. Wenn das Kontrollkästchen "Zugriff auf Partner" oder "Wechselseitiger Zugriff auf

Partner (Umkehrung)" beim Hinzufügen einer Partnerbeziehung zu einem Partnerdatensatz aktiviert ist, werden die automatisch erstellten Bücher für alle zugehörigen Partner synchronisiert. Wenn Partnerfirmen in Oracle CRM On Demand zugeordnet werden, sind die Partnerfirmen, denen eine Partnerorganisation zugeordnet ist, somit für alle Partnerbenutzer, denen die synchronisierten Partnerbücher zugeordnet sind, sichtbar.

Wenn ein Benutzer zu einer Partnerorganisation hinzugefügt wird, wird er auch automatisch dem Partnerbuch der Partnerorganisation zugeordnet.

Benutzerdefinierte Bücher für Partner

Sie können auch benutzerdefinierte Bücher für Partnerorganisationen erstellen. Diesen können Sie nach Bedarf eine beliebige Kombination von Benutzern (einschließlich Markeninhaber- und Partnerorganisationsbenutzern) zuweisen.

Für Bücher unterstützte Datensatztypen

Ebenso wie Datensätze verschiedenen Typs einem Benutzer zugewiesen werden können, ist es auch möglich, Datensätze unterschiedlichen Typs einem Buch zuzuweisen. Die folgenden Datensatztypen können Büchern zugewiesen werden.

- Firma
- Akkreditierung
- Zuordnung
- Antrag
- Termin
- Geschäftsplan
- Kampagne
- Zertifizierung
- Person
- Kurs
- Benutzerdefinierte Objekte
- Geschäftsregistrierung
- Händler
- Prüfung
- Finanzkonto
- Finanzplan
- Fonds
- Haushalt
- Bestandsprotokollbericht

- Bestandsperiode
- Lead
- MDF-Anfragen
- MedEd-Veranstaltung
- Nachrichtenplan
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Police
- Portfolio
- Programm
- Mustercharge
- Mustertransaktion
- Serviceanfrage
- Besuchsvorlage
- Lösung
- Sonderpreisanfrage
- Aufgabe
- Fahrzeug

Bücher im Buchauswahlfeld

Wenn das Buchauswahlfeld für das Unternehmen aktiviert ist, wird es in Zielsuchen und erweiterten Suchen, in der Titelleiste von Listenseiten und auf der "Berichte-Homepage" angezeigt. Mit dem Buchauswahlfeld wird eine Zielsuche auf ein benutzerdefiniertes Buch oder ein Benutzerbuch begrenzt, das den Datensatz enthalten kann, nach dem der Benutzer sucht. Das im Buchauswahlfeld angezeigte Pluszeichen (+) weist darauf hin, dass Unterebenen vorhanden sind.

HINWEIS: Partnerbücher werden nur im Buchauswahlfeld für den Partnerdatensatztyp angezeigt.

Wenn Sie auf das Symbol neben dem Buchauswahlfeld klicken, wird die Buchhierarchie angezeigt, die wie folgt strukturiert ist:

- **Alle.** Der Standardhauptknoten für alle Bücher, einschließlich Standardbücher und Benutzerbücher
 - **Bücher.** Der Standardhauptknoten für alle benutzerdefinierten Bücher, die für das Unternehmen eingerichtet sind.
 - **Benutzer.** Der Standardhauptknoten für alle Benutzerbücher

"Alle", "Bücher" und "Benutzer" sind Knoten oder Anker. Es sind keine eigentlichen Bücher. Beispiel für eine Buchhierarchie: Ein Unternehmen bestimmt eine geografische Buchhierarchie für Amerika. Der Benutzer John Williams, der Vorgesetzter mehrerer Personen ist, ist auch den Büchern in der geografischen Hierarchie

zugeordnet. Für diesen Benutzer wird die folgende Hierarchie im Buchauswahlfeld unter der Option "Alle" angezeigt:

■ **Bücher**

■ **Amerika** (Das übergeordnete Buch)

- **Norden** (Untergeordnetes Buch. Ein untergeordnetes Buch kann auch ein übergeordnetes Buch einer weiteren Ebene von untergeordneten Büchern sein.)
- **Osten** (Untergeordnetes Buch)
- **Westen** (Untergeordnetes Buch)
- **Süden** (Untergeordnetes Buch)

■ **Benutzer**

■ **John Williams** (Benutzer mit unterstellten Mitarbeitern)

- **Lucy Harris** (Unterstellte Mitarbeiterin. Einem unterstellten Mitarbeiter können weitere Mitarbeiter unterstellt sein.)
- **Rick Rogers** (Unterstellter Mitarbeiter)
- **Donna Jones** (Unterstellter Mitarbeiter)
- **Jeff Smith** (Unterstellter Mitarbeiter)

HINWEIS: Bücher auf der untersten Stufe einer Hierarchie werden als Leaf-Node-Bücher bezeichnet.

Das Kontrollkästchen "Untergeordnete Elemente einbeziehen" im Buchauswahlfeld ermöglicht dem Benutzer die Festlegung, dass Daten in untergeordneten Elementen (unterstellte Mitarbeiter oder untergeordnete Bücher) in die Suche aufgenommen werden sollen. Das Kontrollkästchen "Untergeordnete Elemente einbeziehen" ist im Buchauswahlfeld für Berichte immer aktiviert.

Auswählen von Büchern für Suchen

Bei der Suche nach Datensätzen wählen Benutzer das Buch aus, das die Daten enthält, nach denen sie suchen. Wenn Benutzer nicht sicher sein können, welches Buch auf einer bestimmten Ebene einer Buchhierarchie die gesuchten Daten enthält, wählen die Benutzer das nächste Buch eine Ebene höher in der Hierarchie für die Suche.

Wenn der Benutzer die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" im Buchauswahlfeld wählt und das Kontrollkästchen "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil gewählt ist, werden Daten in untergeordneten Büchern oder unterstellte Mitarbeiter in die Suche aufgenommen.

Sehen Sie sich beispielsweise die folgende Buchhierarchie an.

■ **Amerika**

■ **Norden**

- **Nördlicher Bereich 1**
- **Nördlicher Bereich 2**

Wenn ein Benutzer unsicher ist, ob sich ein Datensatz im nördlichen Bereich 1 oder im nördlichen Bereich 2 befindet, wählt er das Buch "Norden" anstelle des Buches "Amerika" aus.

Zugehörige Themen

Informationen zum Gestalten Ihrer Buchstrukturen, zum Einrichten von Büchern und zum Aktivieren von Benutzern für die Verwendung von Büchern finden Sie in den folgenden Themen:

- [Info zum Gestalten von Buchstrukturen](#) (auf Seite 1332)
- [Info über den Support von Webservices für Bücher](#) (auf Seite 1336)
- [Einrichten von Büchern](#) (auf Seite 1337)
- [Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle](#) (auf Seite 1338)
- [Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen](#) (auf Seite 1342)
- [Erstellen von Büchern und Buchhierarchien](#) (auf Seite 1342)
- [Zuordnen von Benutzern zu Büchern](#) (auf Seite 1344)
- [Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher](#) (auf Seite 1348)
- [Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen](#) (auf Seite 1349)
- [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen](#) (auf Seite 1350)
- [Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen](#) (auf Seite 1353)
- [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern](#) (auf Seite 1354)
- [Die Seite "Buchhierarchie"](#) (auf Seite 1356)
- [Buchfelder](#) (auf Seite 1357)
- [Informationen über die Fehlerbeseitigung bei Büchern](#) (auf Seite 1358)

Info zum Gestalten von Buchstrukturen

Um eine effektive Buchstruktur einzurichten, müssen Sie Ihre Buchhierarchien sorgfältig planen. Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie die Buchhierarchien für Ihr Unternehmen gestalten und anpassen:

- Erstellen Sie keine benutzerdefinierten Bücher, durch die Benutzerbücher repliziert werden.
- Bestimmen Sie die Organisation und die Zugriffsrichtlinien für Ihre Geschäftsdaten.
- Bestimmen Sie, ob die Unternehmensstruktur für die Datenverwaltung relevant ist.
- Bestimmen Sie die Datenzugehörigkeiten in Ihrem Unternehmen.
- Gestalten Sie Ihre Bücher entsprechend den Benutzeranforderungen, und analysieren Sie die Aufgaben, bei denen Benutzer Bücher am häufigsten verwenden.
- Gestalten Sie Ihre Bücher so, dass die Funktion des Kontrollkästchens "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil so wenig wie möglich verwendet wird.
- Verwenden Sie in Ihren Buchhierarchien so wenig Ebenen wie möglich.
- Reduzieren Sie die Zahl der Querlistungen in der Buchstruktur so weit wie möglich. *Querlistung* ist das Duplizieren von Datensätzen in mehreren Büchern.
- Verwenden Sie Workflow-Regeln zum Automatisieren der Buchverwaltung.

Benutzerbücher

Der Nachteil bei der Erstellung von benutzerdefinierten Büchern, die Benutzerbücher replizieren, besteht darin, dass die Daten in den benutzerdefinierten Büchern und in den Standardbenutzerbüchern synchronisiert werden müssen. Durch diese Zusatzaufgabe verlängert sich die Verarbeitungszeit des Servers und die für den Abruf von Datensätzen erforderliche Zeit.

HINWEIS: Ein Unternehmen kann beispielsweise Benutzerbücher replizieren, um einem Benutzer vorübergehenden Zugriff auf die Daten eines anderen Benutzers zu gewähren. Dies wird einfacher dadurch erreicht, dass der Benutzer, der auf die Daten zugreifen möchte, als Delegierter für den Benutzer, der für die Daten verantwortlich ist, hinzugefügt wird.

Datenzugriffanforderungen

Ihre Buchstruktur muss nicht Ihrer Unternehmenshierarchie entsprechen. Stattdessen wird empfohlen, dass sich Ihre Buchstruktur an der Datenorganisation Ihres Unternehmens orientiert. Teile Ihres Unternehmens können geografisch organisiert sein, während andere Teile nach Produktlinie oder Branche organisiert sind. Achten Sie besonders auf folgende Situationen:

- Zwei (oder mehr) Abteilungen dürfen nicht die Möglichkeit haben, auf Daten zuzugreifen, für die die andere Abteilung verantwortlich ist.
- Zwei (oder mehr) Abteilungen müssen die Möglichkeit haben, auf Daten zuzugreifen, für die die andere Abteilung verantwortlich ist.

Relevanz der Unternehmensstruktur

In vielen Unternehmen hat eine übergeordnete Organisation unbeschränkten Zugriff auf alle Daten der untergeordneten Organisationen. Mitglieder einer solchen übergeordneten Organisation haben normalerweise globalen Zugriff auf Daten in allen untergeordneten Organisationen.

Wenn Ihre Organisation so strukturiert ist, wird empfohlen, keine Bücher einzurichten, die der Organisationsstruktur auf übergeordneter Organisationsebene entsprechen. Sie haben jedoch folgende Möglichkeiten:

- Einrichten von Büchern, die der Organisationsstruktur auf anderen Ebenen entsprechen (zum Beispiel untergeordnete Organisationsebene)
- Einrichten anderer Buchhierarchien auf übergeordneter Organisationsebene. Beispielsweise können Sie auf der übergeordneten Organisationsebene ein Buch oder eine Buchhierarchie erstellen, mit der Benutzer auf übergeordneter Organisationsebene Verkaufsprojekte mit hohem Ertragspotenzial für alle untergeordneten Organisationen anzeigen können.

Datenzugehörigkeiten

Analysieren Sie die Prozeduren, die in Ihrem Unternehmen verwendet werden, wenn ein Benutzer von einer Abteilung in eine andere wechselt. Zum Beispiel:

- Wenn die vom Benutzer verwalteten Daten immer mit dem Benutzer zur neuen Abteilung verschoben werden, so dass eine fortgesetzte Datenzugehörigkeit besteht, ist zu empfehlen, die Daten über Datensatzverantwortlichkeit und Teams zu verwalten. Normalerweise werden Termine und Aufgaben auf allen Ebenen mit dem Benutzer verschoben. In manchen Vertriebsumgebungen werden alle Kundendaten

mit dem Benutzer verschoben. Diese Datenzugehörigkeit trifft auf kleine und mittlere Unternehmen sowie auf Unternehmen zu, deren Umsätze geringes Volumen mit hoher Gewinnspanne haben.

- Wenn die Daten normalerweise in einer Organisation bleiben, zum Beispiel einer geografischen Organisation, so dass eine organisatorische Verantwortung für Daten besteht, sollten die Daten mit Büchern verwaltet werden, die der Organisationsstruktur entsprechen.
- Wenn sowohl fortgesetzte Zugehörigkeit als auch organisatorische Verantwortung einige Zeit weiterbesteht, wenn der Benutzer in eine andere Abteilung gewechselt ist, können die beiden Hierarchien gleichzeitig bestehen.

Benutzeranforderungen und -aufgaben

Wenn Sie Ihre Buchstruktur gestalten, analysieren Sie die Aufgabe, bei der Ihre Benutzer am häufigsten Bücher verwenden, zum Durcharbeiten von Listen, Suchen nach Datensätzen sowie Erstellen und Verwenden von Berichten.

Durcharbeiten von Listen

Bestimmen Sie als Hilfe bei der Identifikation der von Benutzern benötigten Listen die am häufigsten verwendeten Listentypen und die idealen Listen für Ihre Benutzer. Bitten Sie die Benutzer in Ihrem Unternehmen darum, Sie hierbei zu unterstützen. Wenn kein Buch in Ihrer Buchstruktur alle notwendigen Datensätze für eine ideale Liste enthält, fehlt in der Buchstruktur wahrscheinlich eine Hierarchie. Beispielsweise können Sie sowohl eine geografische Hierarchie als auch eine produktorientierte Hierarchie einrichten.

Wenn Benutzer sehr viel Zeit mit der Arbeit in einem bestimmten Teil eines Buches verbringen, erstellen Sie ein untergeordnetes Buch für den Teil. Benennen Sie das untergeordnete Buch so, dass es von Benutzern erkannt werden kann. Das untergeordnete Buch kann in der Buchauswahl auch als Standardeinstellung festgelegt werden, damit Benutzer das gewünschte Buch nicht jedes Mal wählen müssen. Weitere Informationen über das Festlegen der Standardeinstellung für die Buchauswahl finden Sie in [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen](#) (auf Seite 1350).

Suchen nach Datensätzen

Wenn Sie die Suchanforderungen der Benutzer in Ihrem Unternehmen bestimmen möchten, fragen Sie die Benutzer nach den Szenarien, in denen sie nach bestimmten Datensätzen suchen. Ihre Buchstruktur und die Buchgrößen sollten den Suchen und Suchkriterien entsprechen, die von den Benutzern am häufigsten verwendet werden.

HINWEIS: Wenn Sie bereits eine Buchstruktur definiert haben und sie weiter anpassen, fragen Sie Benutzer, ob sie normalerweise angeben können, ob ein bestimmter Datensatz zu einem bestimmten Buch in der Hierarchie gehört. Wenn die Benutzer durchgehend angeben, dass sie nur bei einem Buch auf einer höheren Ebene sicher sein können, fragen Sie sie, ob eine weitere Unterteilung der Buchstruktur ihnen eine weitere Präzisierung ihrer Suche ermöglichen würde. Für Benutzer sollte festgelegt sein, dass sie Bücher auf höherer Ebene nur als Ausnahme zu ihren normalen Suchen durchsuchen.

Die in einer Suche verwendeten Felder beeinflussen auch die Geschwindigkeit der Suche:

- Die besten Ergebnisse erzielen Sie, wenn Sie indizierte Felder zum Suchen nach Datensätzen in Büchern verwenden. (Indizierte Felder werden in den Suchabschnitten grün angezeigt.)

- Wenn nicht indizierte Felder (anstatt indizierte Felder) zum Suchen nach Datensätzen in Büchern verwendet werden, sind die Suchen langsamer, und die Effektivität wird durch das Volumen der durchsuchten Datensätze beeinträchtigt. (Nicht indizierte Suchfelder werden schwarz in den Suchabschnitten angezeigt.)

Wenn Sie beispielsweise bestimmen, dass Benutzer nach Personendatensätzen normalerweise anhand von Indexfeldern suchen, kann die Zahl der Datensätze für das Buch auf der niedrigsten Ebene (Leaf-Node-Buch) bis zu 100.000 für jeden Datensatztyp betragen. Wenn Benutzer jedoch Personendatensätze normalerweise anhand von nicht indizierten Feldern suchen, können Sie die Größe Ihrer Leaf-Node-Bücher auf zwischen 20.000 und 30.000 Datensätze für jeden Datensatztyp beschränken.

Die Datenkonfiguration ist je nach Unternehmen unterschiedlich. Daher gibt es keine empfohlene Anzahl von Datensätzen für Bücher. Die Buchgröße muss ständig verwaltet werden. Durch Bücher werden Suchen beschleunigt, indem die Zahl der durchsuchten Datensätze verringert wird.

Erstellen und Verwenden von Berichten

Für alle Benutzer außer Administratoren gelten Datensichtbarkeitsregeln für Berichte. Wenn ein Benutzerbuch oder ein benutzerdefiniertes Buch in der Buchauswahl für Berichte angegeben wird, sind folgende Daten für die Berichte relevant:

- Der gesamte Inhalt historischer Analysen (zum Beispiel über die Registerkarten "Berichte" und "Dashboards" aufgerufene historische Analysen) ist auf das Buch beschränkt und enthält alle Unterebenen des gewählten Buches. Datensätze, für die der Benutzer verantwortlich ist oder bei denen der Benutzer zu einem Team gehört, sind nur enthalten, wenn sich diese Datensätze auch im gewählten Buch oder in einem seiner untergeordneten Bücher befinden.
- Berichte in Echtzeit sind auf Daten beschränkt, die direkt dem in der Buchauswahl gewählten Buch (benutzerdefiniertes Buch oder Benutzerbuch) zugeordnet sind. Wenn das gewählte Buch untergeordnete Bücher oder unterstellte Mitarbeiter enthält, werden diese Daten in Echtzeitberichten ignoriert.

HINWEIS: Normalerweise müssen Sie Ihre Buchstruktur nach dem Einrichten zwar nicht ändern, aber Sie haben die Möglichkeit dazu. Für diese Änderungen ist keine Unterbrechung erforderlich, und die Änderungen werden sofort wirksam. Sie schlagen sich jedoch nicht sofort in den Daten in Echtzeitberichten nieder.

Weitere Informationen über die Sichtbarkeit von Datensätzen in Berichten finden Sie in [Berichte](#) (auf Seite 765).

Sichtbarkeit Manager

Beachten Sie die folgenden Prinzipien, wenn Sie Ihre Buchhierarchien gestalten:

- Die Funktion des Kontrollkästchens "Sichtbarkeit Manager aktiviert" im Unternehmensprofil wird so wenig wie möglich verwendet.

Die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" ermöglicht Managern den Zugriff auf die Datensätze der ihnen unterstellten Benutzer, und Benutzer können Daten in untergeordneten Büchern in ihre Suchen aufnehmen.

- Die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" wird selten oder nie in Suchen mit großen Datenmengen verwendet. (Die Zahl der Datensätze, die ein großes Datenvolumen ergibt, ist je nach Unternehmen und Suchmuster unterschiedlich.)

Es gibt Fälle, in denen die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" verwendet werden muss. Beispielsweise müssen Manager Listen für Benutzerbücher ausführen, die ihre unterstellten Mitarbeiter

enthalten, weil ihre unterstellten Mitarbeiter untereinander keine Daten austauschen können. Wenn die Mengen groß sind, nimmt die Suchzeit zu. Die besten Ergebnisse erzielen Sie aber, wenn Sie die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" nur auswählen, wenn dies notwendig ist.

Hierarchieebenen

Buchhierarchien mit vielen Ebenen mit Datensätzen auf jeder Ebene haben eine ähnliche Wirkung wie die Teamfunktion mit aktivierter Manager-Sichtbarkeit. Diese Hierarchien sind bei kleinen Datensätzen gut geeignet. Bei größeren Datenmengen ist die Funktion von Büchern mit weniger Ebenen in der Hierarchie (oder ohne Hierarchieebenen) weit effektiver als die Teamfunktion.

Wenn eine Ebene Ihrer Buchhierarchie keine Verbesserung der Datensicherheit oder -organisation bietet, führen Sie das redundante Buch und seine untergeordneten Bücher zusammen. Fragen Sie Benutzer, ob sie normalerweise erkennen können, ob sich ein Datensatz in einem untergeordneten Buch oder einem anderen untergeordneten Buch des gleichen übergeordneten Buches befindet. Können sie es nicht, ist zu empfehlen, die beiden untergeordneten Bücher im übergeordneten Buch zusammenzuführen.

Eine einfache Methode zum Reduzieren der Zahl der Ebenen in einer Buchhierarchie ist es, den Namen des übergeordneten Buches als Präfix der untergeordneten Bücher zu verwenden. Wenn Sie beispielsweise ein untergeordnetes Buch mit Namen "Nord" und ein übergeordnetes Buch mit Namen "Nordamerika" haben, entfernen Sie das übergeordnete Buch, und benennen Sie das untergeordnete Buch in "NA - Nord" um.

Querlistung

Querlistung ist die Duplizierung von Datensätzen über mehrere Bücher. Querlistung bedeutet für Benutzer hohen administrativen Aufwand, weil Synchronisierung notwendig ist, was dazu führt, dass viele Lese- und Schreibvorgänge erforderlich sind, die sich auf die Leistung des Servers auswirken. Querlistung sollte möglichst wenig verwendet werden.

Automatisierte Buchverwaltung

Normalerweise werden die Buchzuweisungskriterien einem oder mehreren Feldern in einem Datensatztyp zugeordnet. Sie können Workflow-Regeln erstellen, um die Buchzuordnung automatisch neu zu organisieren, wenn eines der Felder geändert wird.

Wenn Sie beispielsweise eine Buchhierarchie mit Namen *Gebiet* haben, können Sie eine Workflow-Regel zum Überwachen eines Feldes in einem Datensatztyp (zum Beispiel das Feld "Gebiet" in Firmen) und dann eine Aktion zum Zuweisen eines Buches in der Regel erstellen, um das Buch "Gebiet" in dem Datensatz durch ein neues Buch zu aktualisieren, wenn der Wert des Feldes "Gebiet" für die Firma geändert wird.

Info über den Support von Webservices für Bücher

Bücher können über Web-Services verwaltet werden. Wenn Bücher für Ihr Unternehmen aktiviert sind, ist die WSDL (Web Services Description Language) des Buches zum Herunterladen verfügbar. Weitere Angaben zu Web-Services finden Sie im *Oracle Web Services On Demand Guide*.

Einrichten von Büchern

Führen Sie zum Einrichten von Büchern für Ihr Unternehmen die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, und lassen Sie die Buchfunktionen für Ihr Unternehmen aktivieren.

Wenn die Kundenbetreuung die Buchfunktionen für Ihr Unternehmen aktiviert, stehen Ihnen in Oracle CRM On Demand mehrere Steuerelemente zur Verfügung. Informationen über die Überprüfung der Verfügbarkeit dieser Steuerelemente und der Einrichtung der Administratorrolle zur Verwendung von Büchern finden Sie unter [Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle](#) (auf Seite 1338).
- 2** Entwerfen Sie Ihre Buchstruktur.

Richtlinien zum Entwerfen Ihrer Buchstruktur finden Sie in [Info über das Entwerfen von Buchstrukturen](#) (siehe "[Info zum Gestalten von Buchstrukturen](#)" auf Seite 1332).
- 3** (Optional) Erstellen Sie Buchtypen und Buchbenutzerrollen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen](#) (auf Seite 1342).
- 4** Erstellen Sie die Bücher und Buchhierarchien.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Buchtypen und Buchhierarchien](#) (siehe "[Erstellen von Büchern und Buchhierarchien](#)" auf Seite 1342).
- 5** Ordnen Sie Benutzer Büchern zu.

Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnen von Benutzern zu Büchern](#) (siehe "[Zuordnen von Benutzern zu Büchern](#)" auf Seite 1344).
- 6** Aktivieren Sie Bücher für Ihr Unternehmen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen](#) (auf Seite 1349).
- 7** Aktivieren Sie Bücher für Benutzer und Benutzerrollen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen](#) (auf Seite 1350).

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Büchern und Buchstrukturen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328)
- [Info über den Support von Webservices für Bücher](#) (auf Seite 1336)
- [Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen](#) (auf Seite 1353)
- [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern](#) (auf Seite 1354)
- [Die Seite "Buchhierarchie"](#) (auf Seite 1356)
- [Buchfelder](#) (auf Seite 1357)

Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle

Zum Aktivieren der Buchfunktion für Ihr Unternehmen geht die Kundenbetreuung folgendermaßen vor:

- Sie gewährt der Rolle des Administrators die Berechtigung zum Verwalten von Büchern und den Zugriff auf Bücher.
- Sie richtet das Zugriffsprofil für den Administrator ein, um den Zugriff auf Bücher zu ermöglichen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie überprüfen können, ob die Rolle des Administrators für Bücher eingerichtet ist.

So überprüfen Sie, ob die Rolle des Administrators für Bücher eingerichtet ist

- 1 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand als Benutzer mit der Rolle "Administrator" an.
- 2 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" der Admin-Homepage auf den Link "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung".
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Rollenverwaltung" auf den gleichnamigen Link.
- 5 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens.
- 6 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Rolle "Administrator".
- 7 Wechseln Sie zu Schritt 2 "Zugriff auf Datensatztyp" des Assistenten für Rollenverwaltung und überprüfen Sie, ob der Zugriff auf Buchdatensätze wie in der folgenden Tabelle angezeigt wird.

Die folgende Tabelle enthält den Buchdatensatzzugriff, der für die Rolle "Administrator" erforderlich ist.

Datensatztyp	Darf zugreifen?	Darf erstellen?	Darf alle Datensätze lesen?
Bücher	Gewählt	Gewählt	Gewählt

- 8 Wechseln Sie zu Schritt 4 "Benutzerrechte", und überprüfen Sie, ob die Berechtigung zum Verwalten von Büchern ausgewählt ist.

In der folgenden Tabelle wird die Berechtigung zum Verwalten von Büchern beschrieben.

Kategorie	Berechtigung	Beschreibung
Admin: Benutzer- und Zugriffssteuerung	Bücher verwalten	Verwaltet den Buchzugriff, weist Daten gesammelt Büchern zu und definiert buchbezogene Workflows

HINWEIS: Ein Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung zum Verwalten von Büchern sowie die erforderlichen Berechtigungen zum Verwalten von Benutzerrollen enthält, kann diese Berechtigung anderen Benutzerrollen zuweisen. Wie bei den meisten Administrationsaufgaben ist zu empfehlen, die Berechtigung zum Verwalten von Büchern nur den Unternehmensadministratoren zu gewähren.

- 9 Navigieren Sie zurück zur Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung".

- 10** Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf den Link "Zugriffsprofile".
- 11** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus.
- 12** Überprüfen Sie folgendermaßen, ob die Einstellungen der Zugriffsprofile korrekt sind:
- a** Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Standardzugriffsprofil des Administrators, und überprüfen Sie, ob die Einstellungen mit denen in der folgenden Tabelle übereinstimmen.
 - b** Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für das Verantwortlichenzugriffsprotokoll des Administrators, und überprüfen Sie, ob die Einstellungen mit denen in der folgenden Tabelle übereinstimmen.

Die folgende Tabelle enthält die Einstellungen, die Benutzern mit der Rolle "Administrator" ermöglicht, Bücher in Oracle CRM On Demand zu verwalten.

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatz	Standardzugriffsprofil - Administrator	Zugriffsprofil Verantwortlicher - Administrator
Firma	Bücher	Vollständig	Vollständig
Akkreditierung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Aktivität	Bücher	Vollständig	Vollständig
Zuordnung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Antrag*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Bücher	Nicht anwendbar	Lesen/Bearbeiten/Löschen	Lesen/Bearbeiten/Löschen
Bücher	Untergeordnete Bücher	Anzeigen	Anzeigen
Bücher	Benutzer	Vollständig	Vollständig
Geschäftsplan*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Kampagne	Bücher	Vollständig	Vollständig
Zertifizierung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Person	Bücher	Vollständig	Vollständig
Kurs*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Benutzerdefinierte Objekte	Bücher	Vollständig	Vollständig
Geschäftsregistrierung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Händler*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Prüfung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Finanzkonto*	Bücher	Vollständig	Vollständig

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatz	Standardzugriffsprofil - Administrator	Zugriffsprofil Verantwortlicher - Administrator
Finanzplan*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Fonds*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Haushalt*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Bestandsprotokollbericht*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Bestandsperiode*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Lead	Bücher	Vollständig	Vollständig
MDF-Anfragen*	Bücher	Vollständig	Vollständig
MedEd-Veranstaltung*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Nachrichtenplan*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Zielsetzung	Bücher	Vollständig	Vollständig
Verkaufsprojekt	Bücher	Vollständig	Vollständig
Partner*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Police*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Portfolio*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Programm*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Mustercharge*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Mustertransaktion*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Serviceanfrage	Bücher	Vollständig	Vollständig
Besuchsvorlage*	Bücher	Vollständig	Vollständig
Lösung	Bücher	Vollständig	Vollständig
Fahrzeug*	Bücher	Vollständig	Vollständig

HINWEIS: Datensatztypen, die mit einem Stern (*) gekennzeichnet sind, sind in der Standardedition von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar. Die Zugriffseinstellungen für diese Datensatztypen sind nur relevant, wenn die Datensatztypen verfügbar sind.

In der folgenden Tabelle werden die Steuerelemente beschrieben, die mit der Berechtigung zum Verwalten von Büchern aktiviert werden. Sie können auf jede Komponente zugreifen, um zu überprüfen, ob alle erforderlichen Steuerelemente für Sie verfügbar sind.

Komponente	Mit der Berechtigung zum Verwalten von Büchern aktivierte Steuerelemente
------------	--

Komponente	Mit der Berechtigung zum Verwalten von Büchern aktivierte Steuerelemente
Admin-Homepage	<ul style="list-style-type: none"> Der Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" enthält den Link "Buchverwaltung". Über diesen Link können Sie die Seite "Buchhierarchie" öffnen, auf der Sie Bücher erstellen, aktualisieren und verwalten können. Der Abschnitt "Datenverwaltungs-Tools" enthält den Link "Buchwarteschlange in einem Batch zuweisen". Über diesen Link wird die Seite mit der Warteschlange für Batch-Buchzuweisungen aufgerufen, auf der Details der aktiven und fertig gestellten Anforderungen für Batch-Buchzuweisungen angezeigt werden.
Seite "Anwendungsanpassung"	<ul style="list-style-type: none"> Im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" ist der Link "Buch" verfügbar. Über diesen Link wird die Seite "Anwendungsanpassung Buch" angezeigt, auf der Sie Buchfelder und Buchbenutzerfelder wie die Auswahllistenwerte für die Felder "Buchtyp" und "Buchbenutzerrolle" einrichten können.
Assistent für Rollenverwaltung	<ul style="list-style-type: none"> In Schritt 2 "Zugriff auf Datensatztyp" wird die Option "Buch" als Einzelposition angezeigt. In Schritt 4 "Benutzerrechte" wird die Berechtigung "Bücher verwalten" als Option angezeigt.
Assistent für Zugriffsprofile	<ul style="list-style-type: none"> In Schritt 1 "Name des Zugriffsprofils" wird das Kontrollkästchen "Kann Buchbenutzern gewährt werden" angezeigt. In Schritt 2 "Zugriffsebenen angeben": <ul style="list-style-type: none"> wird die Option "Buch" als Objekt der höchsten Ebene angezeigt. wird ein Zeilenelement für die buchbezogenen Daten unter dem Link "Zugehörige Informationen" für Datensatztypen angezeigt, die Bücher unterstützen.
Seite "Unternehmensprofil"	<ul style="list-style-type: none"> Der Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen Unternehmen" der Seite enthält das Kontrollkästchen "Bücher aktivieren".
Assistent für Seitenlayout (Layoutverwaltung)	<ul style="list-style-type: none"> In Schritt 4 "Zugehörige Informationen" ist der Abschnitt zu buchbezogenen Informationen im Abschnitt "Verfügbar" der Seite für alle Datensatztypen enthalten, die Bücher unterstützen.
Seite "Datensatztypen umbenennen"	<ul style="list-style-type: none"> Die Option "Buch" wird als eines der Elemente auf der Seite angezeigt.
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> Die Aktion "Buch zuweisen" wird als verfügbare Option angezeigt (wenn für Ihre Rolle die Berechtigung "Workflow verwalten" aktiviert ist).
Menü auf Listenseite	<ul style="list-style-type: none"> "Batch-Buchzuweisung" wird als eine der Menüoptionen für unterstützte Datensatztypen angezeigt.

Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen

Zur Vereinfachung der Organisation Ihrer Buchstruktur können Sie Buchtypen erstellen und dann jedem erstellten Buch einen Typ zuweisen. Wenn Sie beispielsweise eine Buchhierarchie für Gebiete verwenden möchten, können Sie einen Buchtyp "Gebiet" erstellen. Das Feld "Buchtyp" ist ein editierbares Auswahllistenfeld, das Sie Ihren Anforderungen entsprechend anpassen können.

Sie können auch Buchbenutzerrollen erstellen, die Sie Benutzern zuweisen können, wenn Sie ihnen Bücher zuweisen. Buchbenutzerrollen sind nicht mit den Benutzerrollen von Oracle CRM On Demand identisch. Sie können beispielsweise Buchbenutzerrollen wie "Gebiet - Benutzer" und "Gebiet - Manager" erstellen und Benutzern zuweisen, die mit der Gebiet-Buchhierarchie arbeiten.

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie Sie Buchtypen und Buchbenutzerrollen erstellen.

So erstellen Sie Buchtypen und Buchbenutzerrollen

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf "Buch".
- 4** Führen Sie auf der Seite "Buch - Anwendungsanpassung" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um Buchtypen zu erstellen, klicken Sie auf "Feldeinrichtung Buch".
 - Um Buchbenutzerrollen zu erstellen, klicken Sie auf "Buchbenutzer - Feldeinrichtung".
- 5** Klicken Sie auf den Link "Auswahlliste bearbeiten" des Feldes.
- 6** Geben Sie die Werte für die Auswahlliste ein, und speichern Sie die Änderungen.

Weitere Informationen über das Bearbeiten von Auswahllistenfeldern finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (auf Seite 1188).

Erstellen von Büchern und Buchhierarchien

Sie erstellen Bücher im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" der Admin-Homepage.

Bevor Sie beginnen:

- Um diese Schritte ausführen zu können, benötigen Sie die Berechtigung "Bücher verwalten" in Ihrer Benutzerrolle.
- Bevor Sie mit dem Erstellen von Büchern und Buchhierarchien beginnen, sollten Sie das Thema [Info zum Gestalten von Buchstrukturen](#) (auf Seite 1332) lesen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Buch erstellt wird.

So erstellen Sie ein Buch

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" der Admin-Homepage auf den Link "Buchverwaltung".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Buchhierarchie" auf "Neu".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie Ihren Datensatz.

In der folgenden Tabelle werden die für das Buch einzugebenden Informationen beschrieben.

Feld	Beschreibung
Buchname	Um die korrekte Anzeige in der Buchauswahl sicherzustellen, beträgt die empfohlene Maximallänge eines Buchnamens 60 Zeichen.
Buchtyp	(Optional) Wählen Sie den Buchtyp in der Auswahlliste aus.
Übergeordnetes Buch	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bei einem Buch der obersten Ebene lassen Sie dieses Feld leer. ■ Wenn dies ein untergeordnetes Buch ist, klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Buch", und wählen Sie das übergeordnete Buch aus.
Kann Daten enthalten	<p>Diese Option ist nur für das aktuelle Buch und nicht für untergeordnete Bücher relevant. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Datensätze mit diesem Buch verknüpft werden. Es ist zu empfehlen, diese Funktion nur auf Bücher anzuwenden, die Daten enthalten.</p> <p>HINWEIS: Benutzerdefinierte Bücher, die Daten enthalten, sind in Oracle CRM On Demand in der Buchauswahl in der gesamten Anwendung durch ein blaues Dokumentsymbol gekennzeichnet. Benutzerdefinierte Bücher, die keine Daten enthalten dürfen, sind an einem gelben Ordnersymbol zu erkennen.</p>

- 1 Speichern Sie den Datensatz.

Erstellen von untergeordneten Büchern

Wenn Sie untergeordnete Bücher für ein vorhandenes übergeordnetes Buch erstellen möchten, können Sie die untergeordneten Bücher mit der Methode aus dem vorigen Schritt erstellen, oder Sie verwenden dazu die folgende Prozedur.

So erstellen Sie untergeordnete Bücher für ein vorhandenes Buch

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Buchhierarchie" auf den Link für das übergeordnete Buch.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Buchdetails" auf der Titelleiste "Untergeordnete Bücher" auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die Informationen für das Buch ein, und speichern Sie Ihre Änderungen.

Verschieben eines Buches in ein neues übergeordnetes Buch

Sie können ein Buch zu einem untergeordneten Buch eines anderen Buches machen oder ein untergeordnetes Buch aus einem untergeordneten Buch in ein anderes verschieben. Wenn Sie das übergeordnete Buch eines Buches ändern, ändert sich die Buchhierarchie folgendermaßen:

- Das neue übergeordnete Buch bezieht sich auf das aktuelle Buch und alle dem aktuellen Buch untergeordneten Bücher.
- Allen Benutzern, die dem alten übergeordneten Buch zugewiesen waren, wird der Zugriff auf das aktuelle Buch und die ihm untergeordneten Bücher entzogen.
- Allen Benutzern, die dem neuen übergeordneten Buch zugewiesen sind, wird der Zugriff auf das aktuelle Buch und die ihm untergeordneten Bücher gewährt
- Alle dem aktuellen Buch direkt zugewiesenen Benutzer sind von der Änderung des übergeordneten Buches nicht betroffen

HINWEIS: Um ein übergeordnetes Buch zu löschen, müssen zunächst alle untergeordneten Bücher sowie Benutzer und Daten daraus entfernt werden.

TIPP: Wenn Sie herausfinden möchten, wie viele Datensätze ein Buch enthält, erstellen Sie für jeden Datensatztyp einen historischen Bericht. Informationen zum Erstellen von Berichten finden Sie in [Berichte](#) (auf Seite 765).

In den folgenden Schritten wird beschrieben, wie ein Buch in ein neues übergeordnetes Buch verschoben wird.

So verschieben Sie ein Buch in ein neues übergeordnetes Buch

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" der Admin-Homepage auf den Link "Buchverwaltung".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Buchhierarchie" auf den Link "Bearbeiten" für das Buch, das Sie ändern möchten.
- 4 Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Buch", und wählen Sie das neue übergeordnete Buch aus.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.

Zuordnen von Benutzern zu Büchern

Sie können festlegen, welche Benutzer auf ein Buch zugreifen dürfen und welche Zugriffsebene den einzelnen Benutzern für die Datensätze im Buch zugewiesen ist. Wenn Sie einen Benutzer einem Buch zuordnen, legen Sie das Zugriffsprofil für den Benutzer für Arbeiten im Buch fest. Die folgenden Standardoptionen sind verfügbar:

- **Bearbeiten.** Ermöglicht dem Benutzer das Lesen und Aktualisieren der Datensätze im Buch.
- **Vollständig.** Ermöglicht dem Benutzer das Lesen, Bearbeiten und Löschen der Datensätze im Buch.
- **Schreibgeschützt.** Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen der Datensätze im Buch.

Sie können auch benutzerdefinierte Zugriffsprofile für Bücher erstellen. Die Auswahlliste "Zugriffsprofile" auf der Seite "Buchbenutzer bearbeiten" enthält alle Zugriffsprofile, für die die Option "Kann Buchbenutzern gewährt werden" aktiviert ist. Weitere Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Zugriffsprofilen für Bücher finden Sie unter [Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher](#) (auf Seite 1348).

Die Option "Sichtbarkeit Manager aktiviert" auf der Seite "Unternehmensprofil" und die Option "Untergeordnete Elemente einbeziehen" in der Buchauswahl sind weitere Möglichkeiten zum Festlegen des Benutzerzugriffs auf Datensätze. Wenn das Kontrollkästchen "Sichtbarkeit Manager aktiviert" auf der Seite "Unternehmensprofil" aktiviert ist, ermöglicht die Einstellung "Untergeordnete Elemente einbeziehen" bei Suchvorgängen Benutzern den Zugriff auf Daten in untergeordneten Büchern und direkt oder indirekt auf Daten, für die untergeordnete Benutzer verantwortlich sind.

Die einem Benutzer zugewiesene Zugriffsebene für Bücher wirkt sich auf die allgemeinen Zugriffsrechte für Datensätze aus. Die folgenden Beispiele zeigen, wie die Zugriffsrechte eines Benutzers festgelegt werden.

Beispiel 1

Für Ryan Taylor, einen Vertriebsmitarbeiter, sind folgende Einstellungen in Oracle CRM On Demand festgelegt:

- Er hat Zugriff auf Firmendatensätze über die Rolle als Vertriebsmitarbeiter.
- In seinem Zugriffsprofil als Verantwortlicher ist als Zugriffsebene die Einstellung "Schreibgeschützt" für den Firmendatensatztyp festgelegt.
- In seinem Standardzugriffsprofil ist als Zugriffsebene die Einstellung "Schreibgeschützt" für den Firmendatensatztyp festgelegt.
- Er ist kein Mitglied des Firmenteams für die Firma ABC Widgets.
- Er ist dem Widget Makers-Buch zugeordnet, wobei die Zugriffsebene in seinem Zugriffsprofil für das Buch auf "Vollständig" festgelegt ist.

Wenn die Firma ABC Widgets im Widget Makers-Buch enthalten ist, ermöglichen Ryans Zugriffsrechte für den ABC Widgets-Datensatz ihm das Lesen, Bearbeiten und Löschen des Datensatzes. Er besitzt diese Zugriffsrechte, weil das Zugriffssteuerungssystem in Oracle CRM On Demand die höchste Zugriffsebene aus allen relevanten Zugriffsprofilen berechnet und anwendet. In diesem Fall ist in seinem Zugriffsprofil für das Buch die Zugriffsebene "Vollständig" festgelegt und ersetzt folglich das Zugriffsprofil für die Firmendatensätze.

Beispiel 2

Für Tanya Lee, eine Vertriebsmitarbeiterin, sind folgende Einstellungen in Oracle CRM On Demand festgelegt:

- Sie hat Zugriff auf Verkaufsprojektdatensätze über die Rolle als Vertriebsmitarbeiterin.
- In ihrem Zugriffsprofil als Verantwortliche ist als Zugriffsebene die Einstellung "Schreibgeschützt" für Verkaufsprojektdatensätze festgelegt.
- In ihrem Standardzugriffsprofil ist als Zugriffsebene die Einstellung "Schreibgeschützt" für Verkaufsprojektdatensätze festgelegt.
- Sie ist Mitglied des Verkaufsprojektteams, und das Feld "Zugriff auf Verkaufsprojekt" ist auf "Bearbeiten" festgelegt.
- Sie ist dem Widget Makers-Buch zugeordnet, wobei ihr Zugriffsprofil für das Buch auf "Vollständig" festgelegt ist.

Wenn ein Verkaufsprojekt im Widget Makers-Buch enthalten ist, ermöglichen Tanyas Zugriffsrechte ihr das Lesen, Bearbeiten und Löschen des Datensatzes. Wenn ein Verkaufsprojekt jedoch nicht im Widget Markers-Buch enthalten ist, ermöglichen Tanyas Zugriffsrechte (aus dem Zugriffsprofil des Verantwortlichen, ihrem Standardzugriffsprofil sowie ihrer Zugehörigkeit zum Verkaufsprojektteam) ihr das Lesen und Bearbeiten des Verkaufsprojekts. Sie kann das Verkaufsprojekt jedoch nicht löschen.

Methoden zum Zuordnen von Benutzern zu Büchern

Es gibt zwei Methoden, Büchern Benutzer zuzuordnen. Von einem Buchdatensatz aus können Sie dem Buch mehrere Benutzer zuordnen. Von einem Benutzerdatensatz aus können Sie dem Benutzer mehrere Bücher zuordnen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie vom Buchdatensatz aus mehrere Benutzer einem Buch zugeordnet werden.

So ordnen Sie einem Buch mehrere Benutzer zu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link "Buchverwaltung".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Buchhierarchie" auf den Namenslink des Buchs, dem Sie die Benutzer zuordnen möchten.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Buchdetails" in der Titelleiste des Abschnitts "Buchbenutzer" auf "Benutzer hinzufügen".
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Buchbenutzer bearbeiten" die Benutzer aus, die Sie dem Buch zuordnen möchten.

In der folgenden Tabelle sind die Informationen aufgeführt, die Sie für jeden Benutzer angeben müssen, der mit dem Buch verknüpft wird.

Feld	Beschreibung
Benutzer	Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Benutzer", und wählen Sie den gewünschten Benutzer aus. HINWEIS: Die Delegierten eines Benutzers erhalten nicht automatisch Zugriff auf dessen Buch. Jeder Delegierte muss dem Buch einzeln zugeordnet werden.
Buchbenutzerrolle	(Optional) Wählen Sie die Rolle aus der Auswahlliste aus. HINWEIS: Die Buchbenutzerrolle ist keine Rolle von Oracle CRM On Demand. Informationen über das Erstellen von Buchbenutzerrollen finden Sie unter Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1342).
Zugriffsprofil	Wählen Sie aus der Liste der Profile, die für Bücher aktiviert sind, das Zugriffsprofil aus, über das die Zugriffsrechte des Benutzers für das aktuelle Buch und alle untergeordneten Bücher festlegen werden sollen.

Feld	Beschreibung
	<p>Die Standardoptionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bearbeiten. Ermöglicht dem Benutzer das Lesen und Aktualisieren der Datensätze im Buch. ■ Vollständig. Ermöglicht dem Benutzer das Lesen, Bearbeiten und Löschen der Datensätze im Buch. ■ Schreibgeschützt. Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen der Datensätze im Buch. <p>HINWEIS: Informationen über das Erstellen von benutzerdefinierten Zugriffsprofilen für Bücher finden Sie unter Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1348).</p>

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie vom Benutzerdatensatz aus mehrere Bücher einem Benutzer zuordnen.

So ordnen Sie mehrere Bücher einem Benutzer zu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzer- und Gruppenverwaltung" auf den Link "Benutzerverwaltung".
- 4 Klicken Sie in der Benutzerliste auf den Nachnamen des Benutzers, dem Sie Bücher zuordnen möchten.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerdetails" in der Titelleiste des Abschnitts "Zugewiesene Bücher" auf "Bücher hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Zugewiesene Bücher" nicht auf der Seite "Benutzerdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu.

- 6 Auf der Seite "Zugewiesene Bücher bearbeiten" wählen Sie die Bücher aus, die Sie dem Benutzer zuweisen möchten, und geben die Benutzerinformationen für jedes Buch an.

In der folgenden Tabelle sind die Informationen aufgeführt, die Sie für jedes Buch angeben müssen, das Sie dem Benutzer zuweisen möchten.

Feld	Beschreibung
Buchname	Klicken Sie auf das Symbol rechts neben dem Feld "Buchname", wählen Sie ein Buch in der Buchauswahl, und klicken Sie auf "OK".
Buchbenutzerrolle	<p>(Optional) Wählen Sie die Rolle aus der Auswahlliste aus.</p> <p>HINWEIS: Die Buchbenutzerrolle ist keine Rolle von Oracle CRM On Demand. Informationen über das Erstellen von Buchbenutzerrollen finden Sie unter Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1342).</p>

Feld	Beschreibung
Zugriffsprofil	<p>Wählen Sie aus der Liste der Profile, die für Bücher aktiviert sind, das Zugriffsprofil aus, über das die Zugriffsrechte des Benutzers für das aktuelle Buch und alle untergeordneten Bücher festlegen werden sollen. Die Standardoptionen sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bearbeiten. Ermöglicht dem Benutzer das Lesen und Aktualisieren der Datensätze im Buch. ■ Vollständig. Ermöglicht dem Benutzer das Lesen, Bearbeiten und Löschen der Datensätze im Buch. ■ Schreibgeschützt. Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen der Datensätze im Buch. <p>HINWEIS: Informationen über das Erstellen von benutzerdefinierten Zugriffsprofilen für Bücher finden Sie unter Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1348).</p>

HINWEIS: Durch das Verknüpfen eines Benutzers mit einem Buch erhält der Benutzer keinen Zugriff auf das Buch. Damit Benutzer auf Bücher zugreifen können, müssen Sie Bücher für die einzelnen Benutzer sowie jede Benutzerrolle, die Zugriff auf Bücher wünscht, entsprechend der Beschreibung unter [Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen](#) (auf Seite 1350) aktivieren.

Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher

Wenn Sie einen Benutzer mit einem Buch verknüpfen, wählen Sie ein Zugriffsprofil, das die Zugriffsrechte des Benutzers auf Datensätze im Buch und in allen untergeordneten Büchern festlegt. Das Zugriffsprofil für das Buch wird mit allen anderen Zugriffsprofilen des Benutzers abgeglichen, und dem Benutzer wird die höchste Zugriffsebene für einen Datensatz gewährt, die sich aus diesem Abgleich der Zugriffsprofile ergibt. Weitere Informationen über die Interaktion von Zugriffsprofilen finden Sie unter [Zuordnen von Benutzern zu Büchern](#) (auf Seite 1344).

Die folgenden Standardzugriffsprofile stehen zur Verfügung, wenn einem Benutzer ein Buch zugewiesen wird:

- **Bearbeiten.** Ermöglicht dem Benutzer das Lesen und Aktualisieren der Datensätze im Buch.
- **Vollständig.** Ermöglicht dem Benutzer das Lesen, Bearbeiten und Löschen der Datensätze im Buch.
- **Schreibgeschützt.** Ermöglicht dem Benutzer das Anzeigen der Datensätze im Buch.

Sie können auch benutzerdefinierte Zugriffsprofile für Bücher erstellen. Die Auswahlliste "Zugriffsprofile", die auf der Seite "Buchbenutzer bearbeiten" und auf der Seite "Zugewiesene Bücher bearbeiten" angezeigt wird, enthält alle Zugriffsprofile, für die die Option "Kann Buchbenutzern gewährt werden" aktiviert ist.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Zugriffsprofil für Bücher erstellt wird.

So erstellen Sie ein Zugriffsprofil für Bücher

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf den Link "Zugriffsprofile".
- 4 Erstellen Sie ein neues Zugriffsprofil, oder bearbeiten Sie ein vorhandenes Zugriffsprofil.
- 5 In Schritt 1 des Assistenten für Zugriffsprofile aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Kann Buchbenutzern gewährt werden".
- 6 Wählen Sie in Schritt 2, "Zugriffsebenen angeben", die Zugriffsebenen für die einzelnen Datensatztypen und die zugehörigen Informationstypen aus.
- 7 Wenn Sie mit der Erstellung oder Bearbeitung des Zugriffsprofils fertig sind, klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen

Wenn Sie Ihre Buchstrukturen eingerichtet haben, können Sie Bücher für Ihr Unternehmen aktivieren. Im Folgenden wird beschrieben, wie Bücher für Ihr Unternehmen aktiviert werden.

So aktivieren Sie Bücher für Ihr Unternehmen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensadministration" auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Unternehmensprofil" auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Legen Sie die folgenden Optionen auf der Seite "Unternehmensprofil" fest. Weitere Informationen über diese Optionen finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).
 - a Stellen Sie sicher, dass im Abschnitt "Unternehmenseinstellungen" im Feld "Globale Suchmethode" die Methode "Gezielte Suche" gewählt ist. Wenn "Gezielte Suche" gewählt wird, wird die Buchauswahl im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste angezeigt.
 - b Legen Sie im Abschnitt "Sichtbarkeitseinstellung Analytics" für die Option "Historische Themenbereiche" den Wert "Vollständige Sichtbarkeit" fest. (Mit dieser Einstellung wird sichergestellt, dass die Daten in Büchern mit den Daten in der Datenbank synchronisiert werden, die Berichte und Dashboards unterstützt.)
 - c Stellen Sie sicher, dass im Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen der Firma" die folgenden Kontrollkästchen aktiviert sind:

Einstellung	Zweck
Bücher aktivieren	Mit diesem Feld steuern Sie, ob in der Buchauswahl sowohl benutzerdefinierte Bücher als auch Benutzerbücher angezeigt werden sollen. Wenn das Kontrollkästchen "Bücher aktivieren" nicht aktiviert ist, werden in der Buchauswahl nur Benutzerbücher und Bücher für Delegierte, sofern vorhanden,

Einstellung	Zweck
	angezeigt. HINWEIS: Die Option "Bücher aktivieren" wird nur dann auf der Seite "Unternehmensprofil" angezeigt, wenn die Berechtigung "Bücher verwalten" in Ihrer Benutzerrolle vorhanden ist. VORSICHT: Sobald diese Option aktiviert ist, kann sie nicht mehr deaktiviert werden. Sie können jedoch Änderungen an der Buchhierarchie vornehmen, nachdem die Option gewählt wurde.
Buchauswahl anzeigen	Aktiviert die Buchauswahl, die zum Filtern von Datensätzen nach Benutzer, Delegiertem oder benutzerdefiniertem Buch verwendet werden kann.

Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen

Um einem Benutzer die Verwendung von Büchern zu ermöglichen, müssen Sie die Rolle des Benutzers sowie das Standardbenutzerprofil für diese Benutzerrolle konfigurieren. Darüber hinaus müssen Sie den Benutzerdatensatz für jeden Benutzer konfigurieren.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Bücher für eine Benutzerrolle aktivieren. Diese Schritte müssen für jede Rolle ausgeführt werden, die Bücher verwendet.

So aktivieren Sie Bücher für eine Benutzerrolle

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Rollenverwaltung" auf den gleichnamigen Link.
- 4 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus.
- 5 Klicken Sie auf den Link der Rolle, die geändert werden soll.
- 6 Wechseln Sie im Assistenten für die Rollenverwaltung zu Schritt 2, "Zugriff auf Datensatztyp", und konfigurieren Sie die Zugriffsebenen für den Datensatztyp "Bücher".

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen angegeben, die Sie konfigurieren müssen, um Benutzern (die keine Administratoren sind) den Zugriff auf Bücher zu ermöglichen.

Datensatztyp	Darf zugreifen?	Erstellungsberechtigt	Darf alle Datensätze lesen?
Bücher	Ausgewählt	Nicht ausgewählt	Nicht ausgewählt

HINWEIS: Sie müssen sicherstellen, dass das Kontrollkästchen "Darf alle Datensätze lesen?" deaktiviert ist. Andernfalls kann der Benutzer auf alle Bücher in der Liste der Seite "Buchhierarchie" zugreifen.

- 7 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.
- 8 Navigieren Sie zur Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung".
- 9 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf "Zugriffsprofile".
- 10 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus.
- 11 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Standardzugriffsprofils, das für die Benutzerrolle verwendet werden soll, die Sie für Bücher aktivieren, und konfigurieren Sie die Einstellungen für den Zugriff auf Bücher und zugehörige Datensatztypen.

In der folgenden Tabelle werden die erforderlichen Einstellungen für das Standardzugriffsprofil einer Benutzerrolle beschrieben, die der Rolle den Zugriff auf Bücher ermöglichen. Durch die Konfiguration des Standardzugriffsprofils erhält die Benutzerrolle den erforderlichen Zugriff auf Bücher. Daher ist die Konfiguration des Zugriffsprofil des Verantwortlichen für die Rolle nicht erforderlich.

Datensatztyp	Zugehöriger Datensatz	Standardzugriffsprofil
Bücher	Nicht anwendbar	Schreibgeschützt.
Bücher	Untergeordnetes Buch	Ansicht. Dieses Profil ermöglicht dem Benutzer die Anzeige aller untergeordneten Bücher auf der Seite "Buchdetails". Die Standardeinstellung ist "Kein Zugriff".
Bücher	Benutzer	Schreibgeschützt. Dieses Profil ermöglicht dem Benutzer die Anzeige aller anderen Benutzer, die dem Buch zugewiesen sind, auf der Seite "Buchdetails". Die Standardeinstellung ist "Kein Zugriff".

- 12 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Bücher für einen Benutzer aktivieren. Diese Schritte müssen für jeden Benutzer ausgeführt werden, der Bücher verwendet.

So aktivieren Sie Bücher für einen Benutzer

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung" auf den gleichnamigen Link.
- 4 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Benutzers, dessen Profil geändert werden soll.
- 5 Im Abschnitt "Schlüsselinformationen Benutzer" der Seite "Benutzerbearbeitung" konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:
 - **Standard-Buch für Analytics.** Mit dieser Einstellung wird das Benutzerbuch oder das benutzerdefinierte Buch festgelegt, das standardmäßig für den Benutzer in der Buchauswahl auf der "Berichte-Homepage" und der "Dashboards-Homepage" angezeigt wird. Die Einstellung zeigt (standardmäßig) den Benutzernamen und die Anmelde-ID des Benutzers an, dessen Datensatz bearbeitet wird. Ändern Sie die Einstellung des Datensatzes für Berichte und Dashboards in das Benutzerbuch oder das benutzerdefinierte Buch, das der Benutzer am häufigsten verwendet. Diese Einstellung im Benutzerdatensatz bedeutet keine Einschränkung des Benutzerzugriffs auf Daten. Der Benutzer kann ein anderes Buch oder einen anderen Benutzer in der Buchauswahl wählen.
 - **Standard-Buch.** Mit dieser Einstellung wird das Benutzerbuch oder das benutzerdefinierte Buch festgelegt, das standardmäßig für den Benutzer in der Buchauswahl angezeigt wird, wenn er außerhalb des Bereichs für Berichte oder Dashboards arbeitet. Standardmäßig wird die Einstellung "Alle" verwendet. Ändern Sie die Einstellung in das benutzerdefinierte Buch oder das Benutzerbuch, das der Benutzer am häufigsten verwendet, damit der Benutzer das Buch nicht jedes Mal neu wählen muss, wenn er Daten in dem Buch bearbeiten möchte. Diese Einstellung im Benutzerdatensatz bedeutet keine Einschränkung des Benutzerzugriffs auf Datensätze. Der Benutzer kann ein anderes Buch oder einen anderen Benutzer in der Buchauswahl wählen.
- 6 Im Abschnitt "Sicherheitsinformationen" der Seite "Benutzerbearbeitung" führen Sie folgende Schritte aus:
 - a Wählen Sie für "Themenbereiche Berichte" den Wert "Sichtbarkeit Manager" oder "Sichtbarkeit Team" aus.

HINWEIS: Sie müssen einen dieser Werte auswählen. Andernfalls enthalten die Berichte keine Daten. Die gewählte Option, "Sichtbarkeit Manager" oder "Sichtbarkeit Team", hat keine Auswirkungen auf die Daten im Bericht.
 - b Stellen Sie den Wert für "Historische Themenbereiche" auf "Vollständige Sichtbarkeit" ein.
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Ein Benutzer kann nur dann auf ein Buch zugreifen, wenn er damit verknüpft ist. Die Delegierten eines Benutzers können nicht automatisch auf die Bücher eines Benutzers zugreifen. Die Delegierten müssen den Büchern ebenfalls zugewiesen werden.

Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen

Um den zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt auf der Detailseite für den Datensatztyp anzuzeigen, müssen Sie Folgendes konfigurieren:

- Zeigen Sie den zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt im Seitenlayout für den Datensatztyp für die Benutzerrolle an.
- Gewähren Sie der Benutzerrolle im Zugriffsprofil für die entsprechende Benutzerrolle Zugriff auf "Bücher" als zugehörigen Informationsabschnitt für den Datensatztyp.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt im Seitenlayout für einen Datensatztyp anzeigen.

So zeigen Sie den zu Büchern gehörenden Informationsabschnitt im Seitenlayout für einen Datensatztyp an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
Beispiel: Wenn der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt werden soll, klicken Sie auf den Link "Verkaufsprojekt".
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Seitenlayout" auf den entsprechenden Seitenlayout-Link (z.B. "Seitenlayout Verkaufsprojekte").
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Seitenlayout" für den Datensatztyp auf den Link "Bearbeiten" des Seitenlayouts, in dem der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt angezeigt werden soll.
- 6 Wechseln Sie im Assistenten für Seitenlayout zu Schritt 4, "Zugehörige Informationen", und klicken Sie auf die Pfeile, um den Eintrag "Bücher" in den Abschnitt "Angezeigt" zu verschieben.
- 7 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.
- 8 Melden Sie sich von Oracle CRM On Demand ab und anschließend wieder an.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einer Benutzerrolle Zugriff auf "Bücher" als zugehörigen Informationsabschnitt für einen Datensatztyp gewähren.

So gewähren Sie einer Benutzerrolle Zugriff auf "Bücher" als zugehörigen Informationsabschnitt für einen Datensatztyp

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Zugriffsprofilverwaltung" auf "Zugriffsprofile".

- 4 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Standardzugriffsprofils, das für die Benutzerrolle verwendet wird, für die der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt angezeigt werden soll.
- 5 Wechseln Sie im Assistenten für Zugriffsprofile zu Schritt 2, "Zugriffsebenen angeben", und klicken Sie auf den Link "Zugehörige Informationen" für den Datensatztyp, für den der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt angezeigt werden soll.

Beispiel: Wenn der zu Büchern gehörende Informationsabschnitt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt werden soll, klicken Sie auf den Link "Zugehörige Informationen" neben dem Verkaufsprojektdatensatz.
- 6 Wählen Sie die Zugriffsebene für Bücher entsprechend den Anforderungen der Benutzerrolle aus.
- 7 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.
- 8 Wiederholen Sie die Schritte 4 bis 7 für das Zugriffsprofil des Verantwortlichen, das für die Benutzerrolle verwendet wird, die Sie für Bücher aktivieren.

Zuweisen von Datensätzen zu Büchern

Sie haben folgende Möglichkeiten, Datensätze Büchern zuzuweisen:

- Immer jeweils einen Datensatz (manuell), indem Sie den Buchwert auf der Detailseite "Datensatz" auswählen
- Gesammelt, indem Sie die Funktion zur Aktualisierung von Datensätzen per Stapelverarbeitung (in einem Batch) nutzen

Datensätze können außerdem mit aktiven Workflow-Regeln und Bedingungen Büchern zugewiesen werden. Informationen über die Verwendung von Workflow-Regeln finden Sie unter [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367).

Bevor Sie beginnen:

- Um Büchern auf einer Datensatzdetailseite Datensätze zuzuweisen, muss das Detailseiten-Layout für den Datensatztyp den Buchabschnitt enthalten.
- Um Datensätze Büchern in einem Batch zuzuweisen, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Bücher verwalten" verfügen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie einem Buch ein einzelner Datensatz zugewiesen wird.

So weisen Sie einem Buch einen einzelnen Datensatz zu

- 1 Navigieren Sie zur Detailseite des Datensatzes.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite in der Titelleiste des Abschnitts "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchauswahl das Buch, dem der Datensatz zugewiesen werden soll, und klicken Sie "OK".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Büchern Datensätze in einem Batch zugewiesen werden.

Zuweisen von Datensätzen zu Büchern in einem Batch

- 1 Klicken Sie im Listenfenster in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Menü" und dann auf "Batch-Buchzuweisung".
- 2 Klicken Sie im Fenster "Batch-Buchzuweisung" auf die Auswahl Schaltfläche neben dem Feld "Zielbuch", und wählen Sie dann in der Buchsuche das Buch aus, dem Sie Datensätze zuweisen möchten.
- 3 Wählen Sie eine "Zuweisungsoption" für die Datensätze in der Liste.

In der folgenden Tabelle sind die Zuweisungsoptionen aufgeführt, die Sie auswählen können.

Option	Beschreibung
Hinzufügen	Fügt allen Datensätzen das Zielbuch hinzu. Diese Zuweisung hat keinen Einfluss auf vorherige datensatzbezogene Buchzuweisungen.
Typ ersetzen	Fügt das Zielbuch allen Datensätzen hinzu und entfernt alle zuvor zugewiesenen Bücher, die denselben Typ wie das Zielbuch aufweisen. HINWEIS: Buchtypen werden vom Unternehmensadministrator definiert.
Alle ersetzen	Fügt das Zielbuch allen Datensätzen hinzu und entfernt alle zuvor zugewiesenen Bücher unabhängig von ihrem Typ.
Buch ersetzen	Gibt das Buch an, das Sie ersetzen möchten. Weist Datensätze aus dem hier angegebenen Buch dem Zielbuch neu zu. Andere Datensätze sind nicht betroffen.
Entfernen	Entfernt die vorhandene Zielbuchzuweisung für alle Datensätze.
Alle entfernen	Entfernt alle zugewiesenen Bücher aus den Datensätzen.

- 4 Wenn Sie in Schritt 3 eine andere Option als "Hinzufügen" ausgewählt haben, müssen Sie jetzt eine Option "Anwenden auf" auswählen.

In der folgenden Tabelle sind die Optionen für "Anwenden auf" aufgeführt, die Sie auswählen können.

Option	Beschreibung
Manuelle Links	Wendet die Zuweisungsoption auf alle ausgewählten Datensätze an, für die vorhandene Buchzuweisungen manuell vorgenommen wurden.
Automatische Links	Wendet die Zuweisungsoption auf alle ausgewählten Datensätze an, für die vorhandene Buchzuweisungen mittels Workflow oder Batch vorgenommen wurden.

Option	Beschreibung
Beide	Wendet die Zuweisungsoption auf alle ausgewählten Datensätze an.

- 5 Um die ausgewählten Zuweisungskriterien anzuwenden, klicken Sie auf "Zuweisen".

Das Fenster "Buch-Warteschlange in einem Batch zuweisen" wird geöffnet und Ihre Zuweisungsanforderung im Abschnitt "Aktive Anforderungen" angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Seite "Buch-Warteschlange in einem Batch zuweisen"](#) (siehe ["Die Seite "Warteschlange für Batch-Buchzuweisungen" auf Seite 1650](#)).

Nachdem Ihre Anforderung verarbeitet wurde, werden Sie per E-Mail darüber benachrichtigt.

Die Seite "Buchhierarchie"

Die Seite "Buchhierarchie" zeigt Informationen über benutzerdefinierte Bücher an. Sie können Untergruppen der Bücher oder alle Bücher anzeigen.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aufgaben von der Seite "Buchhierarchie" aus durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer anderen Untergruppe von Büchern	Klicken Sie in der Titelleiste "Buchhierarchie" auf die Liste, und wählen Sie eine andere Untergruppe von Büchern aus, oder wählen Sie "Alle Bücher" aus, um alle Bücher anzuzeigen.
Erstellen eines Buchs	Klicken Sie in der Titelleiste "Buchhierarchie" auf "Neu". Geben Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Erstellen eines untergeordneten Buchs für ein vorhandenes Buch	Klicken Sie auf den Namenslink des übergeordneten Buchs. Auf der Seite "Buchdetails" klicken Sie in der Titelleiste "Untergeordnete Bücher" auf "Neu". Geben Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die Informationen für das Buch ein, und speichern Sie die Änderungen.
Verschieben eines Buchs zu einem neuen übergeordneten Buch	Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Buchs, für das die Änderung vorgenommen werden soll. Klicken Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Buch". Wählen Sie das neue übergeordnete Buch aus, und speichern Sie die Änderungen.
Zuordnen von Benutzern zu Büchern	Klicken Sie auf den Namenslink des Buchs. Klicken Sie auf der Seite "Buchdetails" in der Titelleiste "Buchbenutzer" auf "Benutzer hinzufügen". Wählen Sie auf der Seite "Buch bearbeiten" die Benutzer aus, die mit dem Buch verknüpft werden sollen, und geben Sie die Benutzerinformationen an. Weitere Informationen

Aktion	Vorgehensweise
	finden Sie unter Zuordnen von Benutzern zu Büchern (auf Seite 1344).

Buchfelder

Auf der Seite "Buch bearbeiten" und der Seite "Buchdetails" werden Details zu benutzerdefinierten Büchern angezeigt. Sie können die Details eines Buchs ändern, einem Buch untergeordnete Bücher oder Benutzer hinzufügen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Buch	
Buchname	Der Name des Buchs.
Übergeordnetes Buch	Zeigt den Namen des übergeordneten Buchs an, wenn es sich bei dem Buch um ein untergeordnetes Buch handelt. Bei einem Stammbuch ist dieses Feld leer.
Buchtyp	Büchern kann zur besseren Organisation von Buchstrukturen ein Buchtyp zugewiesen werden. Informationen zum Erstellen von Buchtypen finden Sie unter Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1342).
Kann Daten enthalten	Gibt an, ob diesem Buch Datensätze zugeordnet werden können. Um die Leistung zu optimieren, lassen Sie dieses Kontrollkästchen bei Büchern, die keine Daten enthalten, deaktiviert.
Partner	Spezifisch für Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Weitere Informationen finden Sie im <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> in der Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand (siehe Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) unter Oracle Technology Network.
Partnerstandort	Spezifisch für Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Weitere Informationen finden Sie im <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> in der Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand (siehe Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) unter Oracle Technology Network.
Abschnitt "Untergeordnete Bücher"	

Feld	Beschreibung
Buchname	Der Name des Buchs, das dem aktuellen Buch untergeordnet ist.
Buchtyp	Der Buchtyp des untergeordneten Buchs.
Kann Daten enthalten	Gibt an, ob dem untergeordneten Buch Datensätze zugeordnet werden können.
Abschnitt "Buchbenutzer"	
Nachname	Der Nachname eines Benutzers, der diesem Buch zugeordnet ist.
Vorname	Der Vorname eines Benutzers, der diesem Buch zugeordnet ist.
Buchbenutzerrolle	Die Buchrolle des Benutzers für das aktuelle Buch. Eine Buchbenutzerrolle kann einem Benutzer beim Zuordnen eines Buchs zugewiesen werden. Buchbenutzerrollen entsprechen nicht den Benutzerrollen in Oracle CRM On Demand. Informationen über das Erstellen von Buchbenutzerrollen finden Sie unter Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen (auf Seite 1342).
Zugriffsprofil	Die Zugriffsrechte des Benutzers auf das aktuelle Buch und alle untergeordneten Bücher. Wählen Sie ein Zugriffsprofil aus der Liste der Profile aus, die für Bücher aktiviert sind. Informationen über das Erstellen von Zugriffsprofilen speziell für Bücher finden Sie unter Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher (auf Seite 1348).

Informationen über die Fehlerbeseitigung bei Büchern

Weitere Informationen über die Fehlerbeseitigung bei Buchfunktionen finden Sie unter 565278.1 (Artikel-ID) auf My Oracle Support.

Gruppenverwaltung

Die Gruppenverwaltung ist eine optionale Funktion, mit deren Hilfe Ihr Unternehmen Mitarbeiterteams einrichten kann, die zusammen arbeiten und auf diese Weise gemeinsame Informationen nutzen können.

Durch das Einrichten von Gruppen im Unternehmen haben Benutzer folgende Möglichkeiten:

- Gruppenmitglieder können auf einen zusammengeführten Kalender zugreifen, in dem die Verfügbarkeit aller in der Gruppe enthaltenen Mitglieder angezeigt wird. So können Mitarbeiter Termine optimal planen und andere Mitarbeiter (und Personen) über Termine benachrichtigen.

HINWEIS: Benutzer benötigen die Berechtigung "Kalenderfreigabe" in ihrer Rolle, damit sie auf den zusammengeführten Gruppenkalender zugreifen können. Benutzer mit der Berechtigung "Kalenderfreigabe" können auch benutzerdefinierte Kalenderansichten einrichten. Weitere Informationen finden Sie in [Anzeigen der Kalender von anderen Personen](#) (siehe ["Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern"](#) auf Seite 157) und [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 159).

- Gruppenmitglieder können sich die Verantwortlichkeit für die folgenden Datensatztypen automatisch teilen:

- Aktivität
- Firma
- Person
- Haushalt
- Verkaufsprojekt
- Portfolio

Von Gruppenmitgliedern neu erstellte Datensätze stehen unter gemeinsamer Verantwortung sämtlicher Mitglieder der Gruppe. Wenn ein Mitarbeiter beispielsweise Gruppe XYZ angehört, wird eine von diesem Mitarbeiter erstellte Firma in den Firmenlisten aller in der Gruppe enthaltenen Mitglieder angezeigt. Bei diesem Firmendatensatz wird der Name des Mitarbeiters im Feld "Verantwortlicher" und der Gruppenname im Feld "Hauptgruppe" angezeigt (sofern das Feld dem Layout vom Unternehmensadministrator hinzugefügt wurde), und der Datensatz kann von allen Gruppenmitgliedern aktualisiert werden.

Standardmäßig haben die Mitglieder der aktuellen Gruppe vollen Zugriff zu den Gruppendatensätzen, die erstellt wurden, nachdem das Mitglied der Gruppe beigetreten ist. Details zu Termin-, Aufgaben- und Personendatensätzen, die als "Privat" markiert sind, können nicht von anderen Gruppenmitgliedern gelesen werden.

HINWEIS: Damit diese Funktion ausgeführt werden kann, muss die Option "Standardgruppenzuweisung" auf der Seite "Unternehmensprofil" gewählt werden. Die Option muss vor der Erstellung der Gruppen gewählt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Gruppen](#) (auf Seite 1361).

Folgende Eigenschaften treffen auf Gruppen zu:

- Jeder Benutzer kann nur einer Gruppe angehören.
Nachdem ein Benutzer einer Gruppe hinzugefügt wurde, wird dessen Name bei der Auswahl von Gruppenmitgliedern nicht mehr auf der Liste angezeigt.
- Bei Auswahl der Gruppenzuweisungsoption in Ihrem Unternehmen:
 - Datensätze, die bereits vor der Definition einer Gruppe existiert haben, werden nicht aktualisiert, bis in das Feld "Verantwortlicher" ein neuer Verantwortlicher eingegeben wurde, der der Gruppe angehört.
 - Wenn ein Benutzer einer Gruppe beitrifft, erhält dieser Benutzer Zugriff auf die Datensätze der Gruppe. Datensätze, für die das neue Gruppenmitglied vor dem Beitritt zur Gruppe verantwortlich war, sind jedoch nicht automatisch für die bereits vorhandenen Gruppenmitglieder sichtbar. Wenn einem Benutzer die Verantwortlichkeit für einen Datensatz zugewiesen wird, nachdem er einer Gruppe beigetreten ist, sind diese neuen Datensätze für die anderen Gruppenmitglieder sichtbar.

Die Verantwortlichkeit für Gruppendatensätze wird anhand des folgenden Beispiels verdeutlicht:

- Benutzer 1 und Benutzer 2 gehörten zu Gruppe 1. Benutzer 3 gehört nicht zu Gruppe 1.
 - Benutzer 3 ist für Firma 31 verantwortlich. Benutzer 1 und Benutzer 2 haben keinen Zugriff auf Firma 31.
 - Benutzer 3 wird Gruppe 1 hinzugefügt. Benutzer 1 und Benutzer 2 haben immer noch keinen Zugriff auf Firma 31.
 - Benutzer 3 wird die Verantwortlichkeit für Firma 32 zugewiesen. Benutzer 1 und Benutzer 2 haben Zugriff auf Firma 32.
- Wenn Benutzer aus einer Gruppe gelöscht werden, werden sie aus allen freigegebenen Datensätzen gelöscht, für die die Gruppe verantwortlich ist. Sie erhalten Zugriff auf ihre privaten Datensätze.

Gruppen oder Teams

Die Anwendung unterscheidet zwischen *Gruppen* und *Teams*:

- Gruppen werden vom Unternehmensadministrator eingerichtet und unternehmensweit für vollständige Datensatzgruppen verwendet. Die Gruppenfunktion muss von der Kundenbetreuung oder dem Unternehmensadministrator aktiviert werden, während das Unternehmen für Oracle CRM On Demand eingerichtet wird
- Die Datensatzverantwortlichen oder Unternehmensadministratoren richten Teams ein. Teams gelten nur für diejenigen Datensatztypen, die Teams zulassen. Hierzu gehören:
 - Firma
 - Akkreditierung
 - Antrag
 - Geschäftsplan
 - Zertifizierung
 - Person
 - Kurs
 - Benutzerobjekte
 - Geschäftsregistrierung
 - Prüfung
 - Haushalt
 - Lead
 - MDF-Anfrage
 - Zielsetzung
 - Verkaufsprojekt
 - Partner

- Portfolio
- Serviceanfrage
- Sonderpreisanfrage

Zum Einrichten eines Teams für den Zugriff auf den Datensatz muss der Verantwortliche diesen Datensatz unter Verwendung des Abschnitts "Team" auf der Detailseite des Datensatzes explizit freigeben.

Informationen zum Einrichten von Gruppen finden Sie unter [Einrichten von Gruppen](#) (auf Seite 1361).

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Gruppen und zur Kalenderfreigabe finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anzeigen anderer Kalender](#) (siehe "[Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern](#)" auf Seite 157)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 159)

Einrichten von Gruppen

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthält.
- Erläuterungen zur Funktionsweise von Gruppen finden Sie unter [Gruppenverwaltung](#) (auf Seite 1358).

Reihenfolge beim Einrichten von Gruppen und Importieren von Benutzern

Halten Sie beim Einrichten von Gruppen folgende Reihenfolge ein:

- 1 Aktivieren Sie die Funktion "Standardgruppenzuweisung".

VORSICHT: Vor dem Einrichten oder Ändern einer Gruppe müssen Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung aktivieren (d.h., die Option "Standardgruppenzuweisung" auf der Seite "Unternehmensprofil" muss gewählt sein), auch wenn Sie nicht beabsichtigen, diese Funktion zu verwenden. Wenn Sie diese Funktion vor dem Einrichten oder Ändern einer Gruppe nicht aktivieren, wird die Gruppe nicht ordnungsgemäß ausgeführt. In diesem Fall müssen Sie die Gruppe löschen, die Funktion zur Standardgruppenzuweisung aktivieren und die Gruppe anschließend erneut erstellen.

- 2 Erstellen Sie Gruppen, und weisen Sie Benutzern zu Gruppen zu.
- 3 Wenn Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung nicht verwenden, jedoch mithilfe von Gruppen Benutzern den Zugriff auf zusammengeführte Gruppenkalender ermöglichen möchten, deaktivieren Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung, nachdem Sie die Gruppen erstellt und den Gruppen Mitglieder hinzugefügt haben.
- 4 Importieren Sie Ihre Datensätze mit dem Standardverantwortlichen (Benutzer). Gruppen werden dadurch in die Datensätze übertragen.

So aktivieren Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Unternehmensadministration".
- 3 Klicken Sie auf den Link "Unternehmensprofil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" auf die Option "Bearbeiten".
- 5 Aktivieren Sie im Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen Unternehmen" das Kontrollkästchen "Standardgruppenzuweisung".
- 6 Speichern Sie die Einstellungen.

So richten Sie einen Benutzer ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" im Abschnitt "Benutzer- und Gruppenverwaltung" auf den Link "Öffentliche Sharing-Gruppen".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Gruppenliste" auf "Neue Gruppe".
- 5 Vervollständigen Sie auf der Seite "Gruppe bearbeiten" die erforderlichen Felder.

Feld	Beschreibung
Name	Auf 50 Zeichen begrenzt. Standardmäßig erforderliches Feld.
Beschreibung	Grenzwert von 255 Zeichen

HINWEIS: Sie können die Gruppe ohne Einfluss auf vorhandene Datensätze umbenennen, da die Anwendung zur Verfolgung der Gruppendatensätze die zugrunde liegende Gruppen-ID und nicht den Gruppennamen verwendet. Dennoch muss der Gruppenname innerhalb des Unternehmens eindeutig sein.

- 6 Klicken Sie auf "Speichern".
- 7 Klicken Sie auf der Seite "Gruppendetails" auf "Mitglieder hinzufügen".
- 8 Klicken Sie auf der Seite "Gruppenmitglieder" auf die Suchsymbole, und fügen Sie Benutzer hinzu.
Es werden nur Benutzer in der Liste angezeigt, die noch keiner Gruppe zugewiesen wurden. Um anzuzeigen, welcher Gruppe ein Benutzer angehört, müssen Sie die Seite "Details" des Benutzers aufrufen.
- 9 Speichern Sie den Datensatz.

- 10** Wenn Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung nicht verwenden, jedoch mithilfe von Gruppen Benutzern den Zugriff auf zusammengeführte Gruppenkalender ermöglichen möchten, deaktivieren Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung, nachdem Sie die Gruppen erstellt und den Gruppen Mitglieder hinzugefügt haben.

Gehen Sie zum Deaktivieren der Funktion zur Standardgruppenzuweisung folgendermaßen vor:

- a** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- b** Klicken Sie auf den Link "Unternehmensadministration".
- c** Klicken Sie auf den Link "Unternehmensprofil".
- d** Klicken Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" auf die Option "Bearbeiten".
- e** Deaktivieren Sie im Abschnitt "Datensichtbarkeitseinstellungen Unternehmen" das Kontrollkästchen "Standardgruppenzuweisung".
- f** Speichern Sie die Einstellungen.

Wenn Sie zu einem späteren Zeitpunkt Änderungen an der Gruppe oder der Gruppenmitgliedschaft vornehmen möchten, müssen Sie die Funktion zur Standardgruppenzuweisung vor der Eingabe der Änderungen erneut aktivieren und nach Eingabe der Änderungen wieder deaktivieren.

Info über die Einstellung "Ändern der Standardgruppenzuweisung"

Wenn Ihr Unternehmen keine Gruppen mehr verwenden möchte, sollten Sie diese Reihenfolge einhalten, bevor Sie die Funktion "Standardgruppenzuweisung" deaktivieren:

- 1** Löschen Sie alle Benutzer, mit Ausnahme des Benutzers, den Sie als Hauptverantwortlichen für die Datensätze der Gruppe festlegen möchten.
- 2** Löschen Sie die Gruppe.
- 3** Deaktivieren Sie im Unternehmensprofil das Kontrollkästchen "Standardgruppenzuweisung".

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Gruppen und zur Kalenderfreigabe finden Sie unter folgenden Themen:

- [Gruppenverwaltung](#) (auf Seite 1358)
- [Anzeigen anderer Kalender](#) (siehe "[Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern](#)" auf Seite 157)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 159)

Gebietsverwaltung

Sie können Gebiete und Gebietshierarchien einrichten. Beispiel: Ein Unternehmen kann sein Vertriebspersonal nach geografischem Standort, Produkten oder Branchen in Gruppen oder Gebiete zusammenfassen.

Anschließend ist jede Vertriebsgruppe für die Handhabung der Firmen und Verkaufsprojekte in ihrem Gebiet

verantwortlich. Sie können die in Oracle CRM On Demand eingerichteten Gebiete als Grundlage für das Zuweisen neuer Firmen- und Verkaufsprojektdatensätze verwenden. Informationen zum Einrichten von Gebieten finden Sie unter [Einrichten von Gebieten](#) (auf Seite 1364).

Einrichten von Gebieten

Hinweis zu Beginn:

- Wurden Ihre Gebiete im Unternehmen noch nicht festgelegt, legen Sie vor dem Einrichten der Daten in Oracle CRM On Demand die Namenskonvention und Hierarchie fest. Beginnen Sie bei der Eingabe der Daten mit der obersten Ebene, und fügen Sie dann die Untergebiete hinzu.
- Zum Durchführen der folgenden Verfahren muss Ihre Rolle die Berechtigung "Gebiete verwalten" enthalten.

Im folgenden Verfahren wird die Einrichtung eines Gebiets beschrieben.

So richten Sie ein Gebiet ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link für die Gebietsverwaltung.
- 3 Führen Sie auf der Seite "Gebietshierarchie" einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Gebiets auf "Neues Gebiet".
 - Klicken Sie zum Aktualisieren von Gebietsinformationen in der Spalte "Gebietsname" auf den entsprechenden Link und dann auf der Seite "Gebietsdetails" auf "Bearbeiten".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Gebiet bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

Feld	Beschreibung
Gebietsname	Auf 50 Zeichen begrenzt.
Übergeordnetes Gebiet	Bei einem Gebiet der obersten Ebene lassen Sie dieses Feld leer.
Aktuelle Quote	Sie können eine diesem Gebiet zugewiesene Quote eingeben.
Gebietswährung	Erbt die Standardwährung für Ihr Unternehmen.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.
- 6 (Optional) Klicken Sie auf der Seite "Gebietsdetails" auf der Titelleiste "Untergeordnete Gebiete" auf "Neu", um untergeordnete Gebiete hinzuzufügen.

So aktualisieren Sie das übergeordnete Gebiet

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" auf den Link für die Gebietsverwaltung.
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Gebietshierarchie" das untergeordnete Gebiet aus.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Gebietsdetails" auf "Bearbeiten".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Gebiet bearbeiten" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Gebiet".
- 6 Wählen Sie im Suchfenster die übergeordnete Firma.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

So aktualisieren Sie Datensätze mit einem Gebiet

Es gibt mehrere Möglichkeiten, das Gebietsfeld eines Datensatzes zu aktualisieren. Dies ist normalerweise ein automatischer Vorgang:

- **Assignment Manager:** Sie können dieses Feld, den zugehörigen Verantwortlichen und die Teammitglieder für den Datensatz mit dem Assignment Manager ausfüllen.
- **Importieren:** Wenn Sie die Gebietsverantwortlichkeit für viele Datensätze aktualisieren möchten, setzen Sie das "Verantwortlichen neu zuweisen"-Flag, um die Zuweisung von Datensätzen mithilfe des Assignment Managers auszulösen.
- **Manuell:** Ein Benutzer kann sein Gebiet einem Datensatz zuweisen.

Geschäftsprozessverwaltung

Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anweisungen zur Durchführung der folgenden Punkte anzuzeigen:

- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Beschränken von Workflow-Regeln auf bestimmte Kanäle oder Rollen](#) (siehe "[Beschränken von Workflow-Regeln auf bestimmte Kanäle und Rollen](#)" auf Seite 1382)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1403)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)
- [Anzeigen von Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1409)
- [Löschen von Instanzen aus Workflow Monitor](#) (auf Seite 1411)
- [Einrichten von Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1418)
- [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1425)
- [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts](#) (auf Seite 1426)
- [Einrichten der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1429)
- [Aktualisieren der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1436)
- [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches](#) (auf Seite 1438)
- [Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 1446)

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1414)
- [Lead-Konvertierungsverwaltung](#) (auf Seite 1424)
- [Workflow-Konfiguration](#) (auf Seite 1366)
- [Workflow Monitor](#) (auf Seite 1407)

Workflow-Konfiguration

Gehen Sie wie folgt vor, um Workflow-Regeln zu konfigurieren, die die Geschäftsanforderungen Ihres Unternehmens erfüllen:

- 1 Arbeiten Sie mit allen Beteiligten an der Planung der Geschäftsprozesse.
- 2 Dokumentieren Sie alle Workflow-Regeln und die entsprechenden Workflow-Aktionen, die konfiguriert werden müssen. Weitere Informationen über die Komponenten von Workflow-Regeln finden Sie unter [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367).
- 3 Melden Sie sich als Systemadministrator bei Oracle CRM On Demand an, und erstellen Sie die Workflow-Regeln. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378).
- 4 Definieren Sie alle erforderlichen Workflow-Aktionen innerhalb der neuen Workflow-Regeln. Informationen über das Erstellen verschiedener Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Info über Workflow-Regeln

Eine *Workflow-Regel* ist eine Anweisung für Oracle CRM On Demand, jedes Mal, wenn ein angegebenes Ereignis eintritt, eine oder mehrere Aktionen automatisch durchzuführen.

Info über das Einrichten von Workflow-Regeln

Für neue Kunden ist die Funktion "Workflow-Regeln" automatisch aktiviert. Für Bestandskunden muss die Funktion "Workflow-Regeln" von der Kundenbetreuung und dem jeweiligen Unternehmensadministrator in Oracle CRM On Demand konfiguriert werden:

- **Einrichtung durch die Kundenbetreuung.** Wenn die Funktion "Workflow-Regeln" von der Kundenbetreuung eingerichtet wurde, wird der Link "Workflow-Konfiguration" auf der "Admin-Homepage" im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" angezeigt. Außerdem wurde für die Administrator-Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Ablaufregeln verwalten" aktiviert. Weitere Informationen zu Benutzerrollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).
- **Option "Workflow aktivieren".** Workflow-Regeln können erst ausgeführt werden, nachdem der Unternehmensadministrator das Kontrollkästchen "Workflow aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" aktiviert hat. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Unternehmensprofils finden Sie unter [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119).
- **Integrationsereignisse.** Ein *Integrationsereignis* ist ein Auslösemechanismus für externe Prozesse, die auf Datensatzänderungen in Oracle CRM On Demand basieren (Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Zuordnen, Zuordnung aufheben). Sie können angeben, welche Felder eines Datensatzes Sie verfolgen möchten. Wenn Ihr Unternehmen Workflow-Regeln zum Erstellen von Integrationsereignissen verwenden möchte, können Sie bei der Kundenbetreuung Unterstützung für die Verwaltung von Integrationsereignissen anfordern. Die Kundenbetreuung unterstützt Sie auch dabei, die erforderliche Gesamtgröße der Warteschlangen für Integrationsereignisse zu bestimmen. Wenn sich der Wert in einem verfolgten Feld ändert, wird diese Änderung im Integrationsereignis festgehalten. Sie können außerdem festlegen, zu welcher Warteschlange für Integrationsereignisse die Integrationsereignisse hinzugefügt werden sollen. Weitere Informationen zum Verwalten von Integrationsereignissen finden Sie unter [Info über Integrationsereignisse](#) (auf Seite 1650).

- **Bücher.** Wenn Ihr Unternehmen die Zuordnung von Datensätzen und Büchern mithilfe von Workflow-Regeln aktualisieren möchte, wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um Unterstützung für die Buchverwaltung anzufordern. Weitere Informationen zur Buchverwaltung finden Sie unter [Buchverwaltung](#) (auf Seite 1328).

Auslösen von Ereignissen und Aktionen mit Workflow-Regeln

Beim Eintreten eines in einer Regel definierten Ereignisses (Auslöseereignis) wird eine Workflow-Regel ausgewertet. Wenn die Bedingungen für die Regel erfüllt sind (oder es keine Bedingungen für die Regel gibt), werden die für die Regel festgelegten Aktionen ausgeführt. Sie können über eine Workflow-Regel z.B. angeben, dass bei Erstellung eines Verkaufsprojekts (das Auslöseereignis für die Workflow-Regel) eine E-Mail an den Manager des Verkaufsprojektverantwortlichen gesendet werden soll (die Aktion für die Workflow-Regel). Sie können auch festlegen, dass die E-Mail nur gesendet wird, wenn der Umsatz des Verkaufsprojekts einen bestimmten Betrag (die Bedingung für die Workflow-Regel) übersteigt. Außerdem können Sie den Inhalt der E-Mail angeben.

Sie können Workflow-Regeln auch so definieren, dass nach Ablauf einer festgelegten Zeit oder zu einem bestimmten Termin (Datum/Uhrzeit) Aktionen ausgeführt werden. Weitere Informationen zu zeitbasierten Workflow-Aktionen finden Sie unter [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376).

Workflow-Regeln werden in folgenden Fällen ausgelöst:

- Ein Datensatz wird erstellt, aktualisiert oder gelöscht.
- Ein Datensatz wird einem anderen Datensatz zugeordnet, oder die Zuordnung wird aufgehoben.

Diese Workflow-Regeln werden nur ausgelöst, wenn es sich um Zuordnungen zwischen Firmen und Personen oder Verkaufsprojekten und Personen handelt.

Workflow-Regeln werden für vollständige Datensätze und nicht für einzelne Felder konfiguriert. Es gibt unterschiedliche Auslöseereignisse für Workflow-Regeln. Für jede Workflow-Regel gibt es jedoch nur ein Auslöseereignis. Je nach gewähltem Auslöseereignis für eine Regel können Sie in Oracle CRM On Demand eine oder mehrere Aktionen automatisch ausführen, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind.

HINWEIS: Nachdem eine Regel erstellt wurde, kann der Datensatztyp bzw. das Auslöseereignis der Regel nicht geändert werden. Sie können jedoch die Workflow-Bedingung aktualisieren.

Das Auslöseereignis für jede Regel wird auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" und auf der Seite "Workflow-Regeldetails" angezeigt. In der folgenden Tabelle werden die Aktionen angezeigt, die für die einzelnen Auslöseereignisse verfügbar sind.

Auslöseereignis	Verfügbare Aktionen
Wenn neuer Datens. gesp. wird	<ul style="list-style-type: none">■ E-Mail senden■ Aufgabe erstellen■ Buch zuweisen■ Integrationsereignis erstellen■ Warten■ Feld nach Wartezeit aktualisieren

Auslöseereignis	Verfügbare Aktionen
Wenn geänd. Datens. gesp. wird	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail senden Aufgabe erstellen Buch zuweisen Integrationsereignis erstellen Warten Feld nach Wartezeit aktualisieren
Bevor Datensatz gelöscht wird	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail senden Aufgabe erstellen Integrationsereignis erstellen Warten
Vor geändertem Datensatz gesp.	<ul style="list-style-type: none"> Werte aktualisieren
Nach Zuordne. z. übergeor. Obj.	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail senden Integrationsereignis erstellen Warten
Nach Aufh. d. Zuordn. z. ü. O.	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail senden Integrationsereignis erstellen Warten
Beim Wiederh. des Datensatzes	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail senden Aufgabe erstellen

In Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management stehen zusätzlich folgende drei Workflow-Aktionen zur Verfügung:

- Partner-Buch-Synchronisierung
- Buch-Partner-Synchronisierung
- Verantwortlicher-Partner-Firma-Synchronisierung

Weitere Informationen zu diesen Aktionen und zu deren Verwendung finden Sie im *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*. Dieses finden Sie in der [Oracle CRM On Demand-Dokumentationsbibliothek](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (siehe Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) im Oracle Technology Network.

Einschränkungen für Workflow-Regeln und Regelaktionen

Die folgenden Einschränkungen gelten für Workflow-Regeln und Regelaktionen:

- Bedingungen für Workflow-Regeln.** Wenn Sie Bedingungen für eine Workflow-Regel festlegen, werden die Aktionen für die Workflow-Regel nur ausgeführt, wenn die Regelbedingungen beim Auslösen der Regel

erfüllt werden. Wenn die Bedingungen nicht erfüllt werden, werden keine Aktionen ausgeführt. Wenn Sie keine Bedingungen für eine Workflow-Regel festlegen, werden die Aktionen für die Workflow-Regeln ausgeführt, sobald die Regel ausgelöst wird.

- **Mehrere Aktionen für Workflow-Regeln.** Sie können bis zu 25 Aktionen für jede Workflow-Regel erstellen. Wenn Sie mehr als 25 Aktionen erstellen, erhalten Sie eine Fehlermeldung. Wenn Sie mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel angeben, werden die Aktionen beginnend mit Aktion 1 in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie in der Workflow-Regel angegeben sind. Eine Aktion muss abgeschlossen sein, bevor die nächste Aktion beginnt. Sie können die Reihenfolge der Aktionen für eine Regel ändern. Weitere Informationen zu Workflow-Aktionen finden Sie unter [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374).

HINWEIS: Wenn eine Workflow-Aktion plötzlich abgebrochen wird, obwohl sie noch nicht abgeschlossen ist, werden die nachfolgenden Aktionen für die Regel nicht ausgeführt.

- **Datensatztypen.** Workflow-Regeln können für eine Reihe von Datensatztypen erstellt werden. Jede Workflow-Regel gilt jedoch nur für einen Datensatztyp. Wenn Sie also eine Workflow-Regel für einen bestimmten Datensatztyp erstellen und die gleiche Aktion für einen anderen Datensatztyp ausgeführt werden soll, müssen Sie eine zweite Workflow-Regel (mit demselben Auslöseereignis, denselben Regelbedingungen und derselben Aktion) für den zweiten Datensatztyp erstellen.
- **Kontext eines einzelnen Datensatzes.** Eine Workflow-Regel, die ausgelöst wird, wenn ein Datensatz erstellt, aktualisiert oder gelöscht wird, wird nur im Kontext eines einzelnen Datensatzes angewendet, d.h. eine Workflow-Regel kann nur in einem Datensatz auf Felder zugreifen und diese aktualisieren.

HINWEIS: Wenn eine Workflow-Regel von einer Aktion der Zuordnung oder Aufhebung der Zuordnung eines Datensatzes ausgelöst wird, kann das Integrationsereignis, das von dem Workflow erstellt wird, Felder aus dem untergeordneten und dem übergeordneten Datensatz enthalten.

Reihenfolge der Workflow-Regeln

Wenn Sie eine Workflow-Regel erstellen, weist Oracle CRM On Demand sie automatisch der nächsten unbenutzten Reihenfolgenummer für Regeln zu, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Auslöserereignis basieren. Die Reihenfolgenummer legt die Reihenfolge fest, in der Oracle CRM On Demand die Regeln aufruft, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Auslöserereignis basieren. Sie können die Reihenfolge Ihrer Regeln später ändern. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regelaktionen](#) (siehe "Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln" auf Seite 1403).

Verknüpfungs- und Verknüpfungsaufhebungs-Auslöseereignisse

Verknüpfungs- und Verknüpfungsaufhebungs-Auslöseereignisse werden nur für Verknüpfungen zwischen Firmen und Kontaktpersonen und zwischen Verkaufsprojekten und Kontaktpersonen unterstützt. Folgende Aktionen stehen für Verknüpfungs- und Verknüpfungsaufhebungs-Auslöseereignisse zur Verfügung:

- E-Mail senden
- Integrationsereignis erstellen
- Warten

In der folgenden Tabelle werden die Aktionen beschrieben, die eine Verknüpfungs- und Verknüpfungsaufhebungs-Workflow-Regel auslösen können. Außerdem werden die Integrationsereignisse

dargestellt, die in jedem Fall von der Workflow-Regel generiert werden (wenn eine Integrationsereignisaktion auf der Workflow-Regel konfiguriert ist).

HINWEIS: Je nach den Daten in den Datensätzen können zusätzliche Integrationsereignisse generiert werden. Beispiel: Wenn eine neue Kontaktperson, die in einer Firma erstellt wurde, die primäre Kontaktperson für die Firma ist, wird ein zusätzliches Integrationsereignis (Firmen-Update) generiert.

Aktion	Übergeordneter Datensatz	Untergeordneter Datensatz	Vertriebskanal	Integrationsereignis
Erstellen einer neuen Kontaktperson in einer Firma.	Firma	Person	Benutzeroberfläche	Firma: Update Person: Einfügen Person: Zuordnen
			Web-Services	Person: Einfügen Person: Zuordnen Firma: Update
Verknüpfen einer vorhandenen Person mit einer Firma.	Firma	Person	Benutzeroberfläche	Firmenkontakt: Einfügen Person: Aktualisieren
			Web-Services	Person: Zuordnen Firma: Update
Entfernen einer Kontaktperson aus einer Firma.	Firma	Person	Benutzeroberfläche	Firmenkontakt: Löschen Person: Aktualisieren (nur primäre Kontaktperson)
			Web-Services	Person: Zuordnung aufheben Firma: Update
Verknüpfen einer vorhandenen Firma mit einer Person.	Person	Firma	Benutzeroberfläche	Firmenkontakt: Einfügen Firma: Update
			Web-Services	Firmenkontakt: Einfügen Person: Aktualisieren
Entfernen einer Firma für eine Kontaktperson.	Person	Firma	Benutzeroberfläche	Firmenkontakt: Löschen Person: Aktualisieren (nur primäre Kontaktperson)

Aktion	Übergeordneter Datensatz	Untergeordneter Datensatz	Vertriebskanal	Integrationsereignis
			Web-Services	Firmenkontakt: Löschen Person: Aktualisieren (nur primäre Kontaktperson)
Erstellen eines neuen Verkaufsprojekts in einer Firma.	Person	Verkaufsprojekt	Benutzeroberfläche	Verkaufsprojekt: Einfügen Verkaufsprojekt: Zuordnen
			Web-Services	Verkaufsprojekt: Einfügen Verkaufsprojekt: Zuordnen Person: Aktualisieren
Entfernen eines Verkaufsprojekts für eine Kontaktperson.	Person	Verkaufsprojekt	Benutzeroberfläche	Verkaufsprojekt: Zuordnung aufheben
			Web-Services	Verkaufsprojekt: Zuordnung aufheben
Erstellen einer neuen Kontaktperson in einem Verkaufsprojekt. HINWEIS: Diese Aktion ist nicht über die Benutzeroberfläche verfügbar.	Verkaufsprojekt	Person	Web-Services	Person: Einfügen Person: Zuordnen
Verknüpfen einer vorhandenen Person mit einem Verkaufsprojekt.	Verkaufsprojekt	Person	Benutzeroberfläche	Verkaufsprojekt: Aktualisieren Verkaufsprojekt Kontaktrolle: Einfügen
			Web-Services	Person: Zuordnen Verkaufsprojekt: Aktualisieren

Aktion	Übergeordneter Datensatz	Untergeordneter Datensatz	Vertriebskanal	Integrationsereignis
Entfernen einer Kontaktperson aus einem Verkaufsprojekt.	Verkaufsprojekt	Person	Benutzeroberfläche	Verkaufsprojekt Kontaktrolle: Löschen Verkaufsprojekt: Aktualisieren
			Web-Services	Person: Zuordnung aufheben Verkaufsprojekt: Aktualisieren

Fehler bei Aktionen für Workflow-Regeln

Wenn eine Aktion für eine Workflow-Regel nicht ausgeführt werden kann, hat dies folgende Auswirkungen:

- Wenn eine Aktion zum Aktualisieren von Werten fehlschlägt, wird der Vorgang, durch den die Regel ausgelöst wurde, blockiert, und keine der übrigen in der Workflow-Regel enthaltenen Aktionen wird ausgeführt. Es wird eine Fehlermeldung mit dem Hinweis angezeigt, dass der Vorgang fehlgeschlagen ist.
- Wenn ein anderer Aktionstyp für eine Workflow-Regel fehlschlägt, erhält der Benutzer zwar eine Fehlermeldung, der Vorgang, durch den die Regel ausgelöst wird, wird jedoch nicht blockiert, und es werden andere Aktionen für die Regel ausgeführt.

Datensatzsichtbarkeit und Workflow-Aktionen

Wenn ein Benutzer eine Aktion durchführt, die eine Workflow-Regel auslöst, können für einige Aktionen der Workflow-Regel Fehler auftreten, wenn die Aktion des Benutzers dazu führt, dass der Benutzer die Sichtbarkeit für den Datensatz verliert.

Beispiel: Sie haben möglicherweise eine Workflow-Regel, die ausgelöst wird, wenn ein geänderter Firmendatensatz gespeichert wird. Wenn ein Benutzer, der für einen Firmendatensatz verantwortlich ist, diese Firma einem anderen Benutzer zuweist, wird die Workflow-Regel ausgelöst, wenn der Firmendatensatz gespeichert wird. Wenn der ursprüngliche Verantwortliche den Firmendatensatz nicht länger auf andere Weise, z.B. mit Team- oder Buchmitgliedschaften, anzeigen kann, ist jede Workflow-Aktion, die Zugriff auf den Firmendatensatz erfordert, nicht erfolgreich.

Latenzzeit

Workflow-Regeln werden folgerichtig und synchron ausgewertet. Der gesamte Aktualisierenvorgang ist demzufolge erst abgeschlossen, nachdem alle Regeln ausgewertet wurden. Durch Workflow-Regeln kommt es zu einer bestimmten Latenzzeit bei Vorgängen (d. h. der Zeit zwischen dem Beginn und Abschluss eines Vorgangs). Eine Aufgabe, die von einer Workflow-Regel erstellt wird, kann den Vorgang der Datensatzaktualisierung z. B. bis zu 20 % verlängern. Jede E-Mail, die von einer Workflow-Regel erstellt wird, führt zu einer Latenzzeit von 5 %.

Die Auswertung von Ausdrücken beansprucht weniger Zeit. Um die Latenzzeit zu minimieren, fügen Sie sich gegenseitig ausschließende Ausdrücke in die Workflow-Bedingungen ein. Erstellen Sie Ihre Workflow-Regeln inkrementell und immer unter Berücksichtigung der Leistung.

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1403)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Info über Workflow-Aktionen

Sie können bis zu 25 Aktionen für jede Workflow-Regel erstellen.

Die folgenden Workflow-Aktionstypen können erstellt werden:

- **Buch zuweisen.** Mit der Aktion "Buch zuweisen" wird eine Aktion einem Datensatz zugewiesen, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind.
- **Integrationsereignis erstellen.** Mit der Aktion "Integrationsereignis erstellen" wird ein Integrationsereignis an mindestens eine Integrationswarteschlange gesendet, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind und eine Änderung in mindestens einem der Felder gefunden wird, die von der Aktion "Integrationsereignis erstellen" verfolgt werden.
- **Aufgabe erstellen.** Mit der Aktion "Aufgabe erstellen" wird eine Aufgabe erstellt, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind.
- **E-Mail senden.** Mit der Aktion "E-Mail senden" wird eine E-Mail gesendet, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind.
- **Feld nach Wartezeit aktualisieren.** Mit der Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" wird ein Feld im Datensatz aktualisiert, der die Workflow-Regel ausgelöst hat. Die Aktion wird am Ende der Wartezeit ausgeführt, die in einer oder mehreren Warteaktionen definiert ist, die der Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in der Workflow-Regel vorangehen.
- **Werte aktualisieren.** Mit der Aktion "Werte aktualisieren" werden Felder automatisch aktualisiert, sobald sich ein Datensatz ändert. Die Informationen zur ursprünglichen Änderung gehen dabei nicht verloren (d.h. Informationen dazu, wann, von wem und inwieweit der Datensatz geändert wurde).

- **Warten.** Mit der Aktion "Warten" wird die Ausführung anderer (nachfolgender) Aktionen für eine Workflow-Regel in Oracle CRM On Demand für einen bestimmten Zeitraum oder bis zu einem bestimmten Termin verzögert.

In Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management stehen zusätzlich folgende drei Workflow-Aktionen zur Verfügung:

- Partner-Buch-Synchronisierung
- Buch-Partner-Synchronisierung
- Verantwortlicher-Partner-Firma-Synchronisierung

Weitere Informationen zu diesen Aktionen und zu deren Verwendung finden Sie im *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*. Dieses finden Sie in der [Oracle CRM On Demand-Dokumentationsbibliothek](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (siehe Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) im Oracle Technology Network.

HINWEIS: Wenn Sie mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel angeben, werden die Aktionen beginnend mit Aktion 1 in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie in der Workflow-Regel angegeben sind. Eine Aktion muss erst abgeschlossen sein, bevor die nächste Aktion beginnt. Nachdem Sie die Aktionen für die Workflow-Regel erstellt haben, können Sie die Reihenfolge der Aktionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regelaktionen](#) (siehe "[Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#)" auf Seite 1402).

Beim Erstellen von Workflow-Regelaktionen können Sie mit Expression Builder Felder aus Datensätzen wählen und Ausdrücke zur Berechnung von Variablen festlegen. Sie können die Datensatzfelder und -variablen im Betreff und Nachrichtentext einer E-Mail, dem Betreff- und Beschreibungstext einer Aufgabe oder im neuen Wert eines zu aktualisierenden Feldes zusammenführen. Sie können mit Expression Builder außerdem Dauer oder Enddatum/-zeit eines Wartezeitraums für Warteaktionen in Workflow-Regeln berechnen. Feldnamen und Variablen werden durch Werte ersetzt, wenn die Workflow-Regeln implementiert werden. Weitere Informationen zu Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 1675).

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)

- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Info über zeitbasierte Workflow-Regeln

Sie können Workflow-Regeln so konfigurieren, dass nach Ablauf eines Zeitlimits Aktionen ausgeführt werden. Beispielsweise können Sie eine Regel so konfigurieren, dass eine Aktion in der Regel ausgeführt wird, wenn das Fälligkeitsdatum eines Datensatzes abgelaufen ist oder ein Datensatz längere Zeit nicht bearbeitet wurde.

Zum Konfigurieren einer zeitbasierten Workflow-Regel fügen Sie der Regel eine oder mehrere Warteaktionen hinzu. Immer wenn eine zeitbasierte Aktion ausgeführt werden soll, erstellen Sie eine Warteaktion, die die Verzögerungsdauer oder das Enddatum und die Enduhrzeit der Verzögerung festlegt. Sie können Zeiträume oder Datumsangaben direkt eingeben oder einen Ausdruck zur Berechnung des Zeitraums oder Datums erstellen. Anschließend legen Sie die Reihenfolge der Aktionen in der Regel so fest, dass die Warteaktion unmittelbar vor der zu verzögernden Aktion ausgeführt wird. Wenn mehrere Regeln zur Erfüllung eines Geschäftsprozesses erforderlich sind, legen Sie die Reihenfolge der Regeln so fest, dass Sie Ihr Ziel erreichen.

Info über die Neubewertung von Workflow-Bedingungen nach Warteaktionen

Mit Warteaktionen können Sie angeben, ob die Workflow-Regelbedingung nach Ablauf der Wartezeit neu bewertet werden soll. Wenn das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" aktiviert ist, wird der Datensatz nach Ablauf der Wartezeit neu gelesen und unter Berücksichtigung der Bedingung für die Workflow-Regel neu bewertet.

Wenn die Regelbedingung nicht erfüllt wird (weil der Datensatz während der Wartezeit geändert wurde), werden die verbleibenden Aktionen in der Regel nicht ausgeführt. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" für Warteaktionen aktiviert.

Wenn Sie das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" für eine Warteaktion deaktivieren, wird der Datensatz nach Ablauf der Wartezeit neu gelesen und die nächste Aktion in der Regel ausgeführt, ohne dass überprüft wird, ob der Datensatz die Regelbedingung noch erfüllt. Wenn es mehrere Warteaktionen in einer Regel gibt, muss das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" für jede Warteaktion aktiviert werden, für die die Regelbedingung nach Ablauf der Wartezeit neu bewertet werden soll.

Beispiel für die Verwendung zeitbasierter Workflow-Regeln

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie zeitbasierte Workflow-Regeln verwendet werden können. Sie können zeitbasierte Workflow-Regeln abhängig von Ihrem Geschäftsmodell auch anders verwenden.

Für Serviceanfragen werden drei Prioritätsoptionen verwendet: "Standard", "Dringend" und "Kritisch". Die Priorität einer Serviceanfrage wird beim Erstellen der Serviceanfrage standardmäßig auf "Standard" gesetzt. Für einen Geschäftsprozess zur Service-Eskalation sind folgende Aktionen erforderlich:

- 1 Wenn nach dem Erstellen einer neuen Serviceanfrage der Status dieser Serviceanfrage nicht innerhalb von 24 Stunden aktualisiert wird, wird die Priorität der Serviceanfrage in "Dringend" geändert, und es wird

eine E-Mail an den Verantwortlichen der Serviceanfrage gesendet, um ihn darüber zu informieren, dass die Serviceanfrage aktualisiert werden muss.

- 2 Wenn weitere 24 Stunden vergehen, ohne dass der Status der Serviceanfrage geändert wird, geschieht Folgendes:

- Das Feld "Priorität" in der Serviceanfrage wird in "Kritisch" geändert
- Die Serviceanfrage wird dem Manager des ursprünglichen Verantwortlichen neu zugewiesen
- Es wird eine E-Mail an den ursprünglichen Verantwortlichen der Serviceanfrage und an den neuen Verantwortlichen gesendet, um diese darüber zu informieren, dass die Serviceanfrage dem Manager des ursprünglichen Verantwortlichen neu zugewiesen wurde und dass die Priorität in "Kritisch" geändert wurde

Um diese Anforderung zu erfüllen, richtet der Systemadministrator eine Workflow-Regel für den Datensatztyp "Serviceanfrage" ein, die wie folgt konfiguriert ist:

- 1 Als Regelauslöser wird der folgende Wert eingestellt: Wenn neuer Datensatz gespeichert wird.
- 2 Die Regelbedingung gibt wie folgt an, dass der Status der Serviceanfrage nicht auf "Ausstehend" eingestellt ist:

[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pending")

- 3 Die folgende Aktionsfolge wird für die Workflow-Regel festgelegt:
 - a Eine Warteaktion mit einer Dauer von 24 Stunden, für die das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" aktiviert ist
 - b Eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren", um das Feld "Priorität" in der Serviceanfrage in "Dringend" zu ändern
 - c Eine Aktion "E-Mail senden", um eine E-Mail an den Verantwortlichen der Serviceanfrage zu senden, um den Verantwortlichen darüber zu informieren, dass die Priorität der Serviceanfrage in "Dringend" geändert wurde und dass die Serviceanfrage aktualisiert werden muss
 - d Eine Warteaktion mit einer Dauer von 24 Stunden, für die das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" aktiviert ist
 - e Eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren", um das Feld "Priorität" in der Serviceanfrage in "Kritisch" zu ändern
 - f Eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren", um den Manager des ursprünglichen Verantwortlichen als neuen Verantwortlichen zuzuweisen
 - g Eine Aktion "E-Mail senden", um eine E-Mail an den Verantwortlichen der Serviceanfrage und an den Manager des Verantwortlichen zu senden, um diese darüber zu informieren, dass die Serviceanfrage neu zugewiesen wurde und dass die Priorität der Serviceanfrage in "Kritisch" geändert wurde.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen von Warteaktionen und Aktionen "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in Workflow-Regeln finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399) und [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395).

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Erstellen von Workflow-Regeln

Bevor Sie beginnen: Workflow-Funktionen in Oracle CRM On Demand müssen für Ihr Unternehmen entsprechend den Schritten unter [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367) eingerichtet werden. Um die unter diesem Thema beschriebenen Schritte durchführen zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflow-Regeln verwalten" verfügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

HINWEIS: Nachdem eine Regel erstellt wurde, kann der Datensatztyp bzw. das Auslöseereignis der Regel nicht geändert werden. Sie können jedoch die Workflow-Bedingung aktualisieren.

So erstellen Sie eine Workflow-Regel

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" einen der folgenden Schritte durch:
 - Um eine neue Workflow-Regel durch Kopieren einer bereits vorhandenen zu erstellen, klicken Sie in der zu kopierenden Workflow-Regel auf "Kopieren".
 - Um eine Workflow-Regel zu erstellen, die nicht auf einer vorhandenen Regel basiert, klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Hauptworkflow-Regeldetails" die Regelinformationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Regelfelder beschrieben.

Feld	Beschreibung
Workflow-Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen mit maximal 50 Zeichen ein.
Aktiv	Aktivieren und deaktivieren Sie die Regel über das Kontrollkästchen "Aktiv". Es können mehrere Workflow-Regeln gleichzeitig aktiv sein.

Feld	Beschreibung
Datensatztyp	<p>Wählen Sie den Datensatztyp für die Workflow-Regel.</p> <p>Bei Erstellen-, Aktualisieren- und Löschen-Auslöseereignissen bezieht sich jede Workflow-Regel nur auf einen Datensatztyp. Die Regel wird für diesen Datensatztyp bewertet, und die Aktionen werden für diesen Datensatztyp ausgeführt. Nachdem eine Regel erstellt wurde, kann der Datensatztyp für die Regel nicht mehr geändert werden.</p> <p>Bei Workflow-Regeln, bei denen das Auslöseereignis "Nach Zuordn. z. übergeor. Obj." oder "Nach Aufh. d. Zuordn. z. ü. O." ist, wählen Sie den Datensatztyp des untergeordneten Datensatzes. Beispiel: Wenn die Workflow-Regel bei der Zuordnung eines Personendatensatzes mit einem Firmendatensatz ausgelöst werden soll, wählen Sie "Person" in diesem Feld und "Firma" in dem Feld "Übergeordneter Datensatztyp".</p>
Auslöseereignis	<p>Wählen Sie das Ereignis, das die Regel auslöst.</p> <p>Wenn dieses Ereignis für einen Datensatz des angegebenen Typs eintritt, wird die Regel bewertet. Nachdem eine Regel erstellt wurde, kann das Auslöseereignis für die Regel nicht mehr geändert werden.</p> <p>HINWEIS: Die Auslöseereignisse "Nach Zuordn. z. übergeor. Obj." und "Nach Aufh. d. Zuordn. z. ü. O." werden nur für die Datensatztypen "Firma", "Person" und "Verkaufsprojekt" unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Verknüpfungs- und Verknüpfungsaufhebungs-Auslöseereignisse" des Hilfethemas Info über Workflow-Regeln (auf Seite 1367).</p>
Reihenfolge	<p>Dieses Feld ist schreibgeschützt, wenn Sie die Workflow-Regel erstellen. Es legt die Reihenfolge fest, in der Oracle CRM On Demand Regeln aufruft, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Auslöserereignis basieren. Oracle CRM On Demand weist automatisch die nächste unbenutzte Nummer für Regeln zu, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Auslöserereignis basieren. Sie können die Reihenfolge der Workflow-Regeln später ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regelaktionen (siehe "Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln" auf Seite 1403).</p>
Übergeordneter Datensatztyp	<p>Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Auslöseereignis "Nach Zuordn. z. übergeor. Obj." oder "Nach Aufh. d. Zuordn. z. ü. O." wählen.</p> <p>Wählen Sie den übergeordneten Datensatztyp. Beispiel: Wenn Sie eine Workflow-Regel einrichten, die ausgelöst wird, wenn ein Personendatensatz einem übergeordneten Firmendatensatz zugeordnet wird, wählen Sie "Firma" in diesem Feld und danach</p>

Feld	Beschreibung
	"Person" im Feld "Datensatztyp".

- 5 Wenn Sie eine Bedingung für die Workflow-Regel definieren möchten, klicken Sie im Abschnitt "Workflow-Regelbedingung" der Seite auf das Symbol *fx* und definieren die Bedingung für die Workflow-Regel mit Expression Builder. Weitere Informationen zu Expression Builder finden Sie unter [Expression Builder](#) (auf Seite 1675).

HINWEIS: Wenn Sie keine Bedingungen für die Workflow-Regel festlegen, werden die Aktionen für die Regel bei jedem Auslösen der Regel ausgeführt.

Beim Erstellen von Bedingungen für Workflow-Regeln beachten Sie Folgendes:

- Eine Workflow-Regelbedingung darf maximal 1024 Zeichen umfassen.
- Sie können Workflow-Regeln konfigurieren, die für bestimmte Rollen oder Kanäle spezifisch sind. Weitere Informationen zum Beschränken von Workflow-Regeln auf bestimmte Rollen oder Kanäle finden Sie unter [Workflow-Regeln auf bestimmte Kanäle und Rollen beschränken](#) (siehe "[Beschränken von Workflow-Regeln auf bestimmte Kanäle und Rollen](#)" auf Seite 1382).
- Sie können bestimmen, ob ein Feld in einem Datensatz mit einer Bedingung aktualisiert wurde, die der folgenden Bedingung in der Workflow-Regel ähnlich ist. In diesem Beispiel wird die Zeichenfolge *Ungültig* verwendet, um zu Bestimmen, ob das Feld verändert wurde. Sie können jedoch jede Zeichenfolge verwenden, vorausgesetzt die Zeichenfolge ist nicht als Wert in dem Feld vorhanden, das geprüft wird:

```
IfNull([<Feldname>], "Ungültig") <> IfNull(PRE("<Feldname>"), "Ungültig")
```

ACHTUNG: Die PRE-Funktion gibt den vorherigen Wert eines Feldes nicht zurück, wenn die Funktion in beliebigen Workflows oder Aktionen verwendet wird, die nach einer Warteaktion aufgerufen werden. Weitere Informationen zu der PRE()-Funktion finden Sie unter [PRE](#) (auf Seite 1724).

- 6 (Bedingt) Wenn für das Auslöseereignis für die Regel "Vor geändertem Datensatz gesp." festgelegt ist und der Datensatztyp "Verkaufsprojekt" ist, gehen Sie wie folgt vor:
- a Geben Sie im Abschnitt "Wenn-Bedingung für Aktionen ist falsch" auf der Seite "Workflow-Regeldetails" an, ob der Speichervorgang abgebrochen werden soll, wenn die Bedingung nicht erfüllt wird.
 - b (Optional) Geben Sie an, welche Fehlermeldung angezeigt werden soll, wenn der Speichervorgang abgebrochen wurde, weil die Bedingung nicht erfüllt wurde.

HINWEIS: Die Option zum Abbrechen des Speichervorgangs ist nur für Workflow-Regeln mit dem Auslöseereignis "Vor geändertem Datensatz gesp." und dem Datensatztyp "Verkaufsprojekt" verfügbar.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen für den Abschnitt "Wenn-Bedingung für Aktionen ist falsch" auf der Seite "Workflow-Regeldetails" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Speichern abbrechen	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden folgende Aktionen ausgeführt, wenn die Regelbedingung nicht erfüllt wird: <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Workflow-Regel wird beendet.

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alle nachfolgenden Workflow-Regeln, die auf demselben Datensatztypen basieren und das Auslöseereignis "Vor geändertem Datensatz gesp." haben, werden ebenfalls beendet. ■ Für alle vorherigen Statusänderungen des Datensatzes wird ein Rollback ausgeführt, außer für Änderungen durch Oracle CRM On Demand. ■ Der Datensatz wird auf seinen Ausgangszustand zurückgesetzt. Wenn Oracle CRM On Demand den Datensatz jedoch aktualisiert, wird die Aktion "Speichern abbrechen" durch die Änderung überschrieben. Beispiel: Wenn die primäre Person aus den zugehörigen Personen entfernt wird, aktualisiert Oracle CRM On Demand die Informationen zur primären Person auf dem übergeordneten Verkaufsprojektdatensatz. Dieses Update von Oracle CRM On Demand überschreibt jede Aktion "Speichern abbrechen" auf dem Verkaufsprojektdatensatz. ■ Alle nachfolgenden Workflow-Regeln für denselben Datensatztyp mit dem Auslöseereignis "Wenn geänd. Datens. gesp. wird" werden nicht ausgelöst. ■ In folgenden Fällen wird eine Meldung ausgegeben: <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn die Regel durch eine Benutzeraktion ausgelöst wurde, wird dem Benutzer, dessen Aktion die Regel ausgelöst hat, eine Meldung angezeigt. ■ Wenn die Regel durch einen Web-Service aufgerufen wurde, wird im Web-Service eine Meldung in Form eines Fehler-Strings ausgegeben. ■ Wenn die Regel durch einen Importvorgang aufgerufen wurde, wird in der Importprotokolldatei eine Meldung in Form eines Fehler-Strings ausgegeben. <p>Sie können die Meldung im Feld "Meldung anzeigen" angeben.</p> <p>Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wirkt sich die Aktion nicht auf den Speichervorgang aus (und es wird keine Meldung ausgegeben), wenn die Regelbedingung nicht erfüllt wurde.</p> <p>Standardmäßig ist das Kontrollkästchen "Speichern abbrechen" nicht aktiviert.</p>

Feld	Beschreibung
Meldung anzeigen	<p>In diesem Feld können Sie den Meldungstext angeben, der dem Benutzer angezeigt oder im Web-Service oder in der Importprotokolldatei ausgegeben werden soll, wenn die Regelbedingung nicht erfüllt wurde und das Kontrollkästchen "Speichern abbrechen" für die Regel aktiviert ist.</p> <p>Wenn Sie in diesem Feld keine Meldung angeben, wird eine Standardmeldung ausgegeben.</p> <p>Die Meldung darf maximal 1999 Zeichen enthalten.</p>

1 Speichern Sie die Workflow-Regel.

Wenn Sie die Regel gespeichert haben, können Sie Aktionen für die Regel erstellen. Sie können bis zu 25 Aktionen für jede Workflow-Regel erstellen. Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen von Workflow-Aktionen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1403)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Beschränken von Workflow-Regeln auf bestimmte Kanäle und Rollen

Sie können eine Workflow-Regel auf bestimmte Kanäle oder Rollen beschränken, indem Sie der Workflow-Regel eine Bedingung hinzufügen.

So verhindern Sie, dass ein Kanal eine Workflow-Regel aufruft

- Verwenden Sie die `ExcludeChannel()`-Funktion im Bedingungsausdruck.

Beispiel: Damit ein großer Importvorgang keine Workflow-Regel auslöst, verwenden Sie die folgende Bedingung in der Workflow-Regel:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Weitere Informationen zur `ExcludeChannel()`-Funktion finden Sie unter [ExcludeChannel](#) (auf Seite 1693).

So beschränken Sie eine Workflow-Regel auf eine bestimmte Rolle

- Verwenden Sie die `UserValue()`-Funktion mit dem Attribut `<Role>` im Bedingungsausdruck.

Beispiel: Um eine Workflow-Regel so zu beschränken, dass sie nur aufgerufen wird, wenn die Rolle des Benutzers, dessen Aktion die Regel auslöst, Administrator ist, und die Priorität im Datensatz auf "Hoch" gesetzt ist, verwenden Sie folgende Bedingung in der Workflow-Regel:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Weitere Informationen zur `UserValue()`-Funktion finden Sie unter [UserValue](#) (auf Seite 1733).

Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches

Mit einer Aktion "Buch zuweisen" in einer Workflow-Regel wird einem Datensatz automatisch ein Buch zugewiesen, wenn die Bedingungen der Workflow-Regel erfüllt sind.

HINWEIS: Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Aktion "Buch zuweisen" erstellt wird.

Hinweis zu Beginn. Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Verwalten von Workflow-Regeln enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

So erstellen Sie eine Aktion "Buch zuweisen"

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
 - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
 - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll.
 Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Buch zuweisen".

HINWEIS: Das Auslöseereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

TIPP: Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Klicken Sie auf die Auswahlschaltfläche neben dem Feld "Buchname".
- 7 Wählen Sie in der Buchsuche das Buch aus, dem Datensätze zugewiesen werden sollen, und klicken Sie auf "OK".
- 8 Wählen Sie die entsprechende Option für "Zuweisung" und "Anwenden auf" aus.
Eine Beschreibung der Optionen finden Sie unter [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern](#) (auf Seite 1354).

- 9 Speichern Sie die Aktion.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses

Mit einer Aktion "Integrationsereignis erstellen" in einer Workflow-Regel wird automatisch ein Integrationsereignis an mindestens eine Integrationswarteschlange gesendet, wenn die Bedingungen für die Workflow-Regel erfüllt sind und eine Änderung in mindestens einem der Felder gefunden wird, die von der Aktion "Integrationsereignis erstellen" verfolgt werden.

Informationen zu Aktionen zum Erstellen von Integrationsereignissen und Warteaktionen

Wenn Sie die Aktion "Integrationsereignis erstellen" verwenden möchten, um ein Integrationsereignis zu erstellen, das die Änderungen erfasst, die von dem Ereignis, das eine Workflow-Regel auslöst, an einem Datensatz vorgenommen wurden, müssen Sie die Aktion "Integrationsereignis erstellen" in der Abfolge der Aktionen in der Workflow-Regel vor allen Warteaktionen anordnen. Steht eine Warteaktion in einer Workflow-Regel vor der Aktion "Integrationsereignis erstellen", verhindert die Warteaktion, dass die Aktion "Integrationsereignis erstellen" Änderungen am Datensatz erkennt. Wenn der Wartezeitraum in der Warteaktion abläuft, wird der Datensatz erneut gelesen, bevor die verbleibenden Aktionen in der Regel ausgeführt werden, und die Werte der Felder im Datensatz vor dem Ereignis, das die Workflow-Regel ausgelöst hat, werden nicht beibehalten. Daher gelten der vorherige Wert und der aktuelle Wert eines Feldes als identisch, und die Aktion "Integrationsereignis erstellen" erstellt kein Integrationsereignis, da sie keine Änderungen in den verfolgten Feldern erkennt.

HINWEIS: Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Aktion "Integrationsereignis erstellen" erstellt wird.

Hinweis zu Beginn. Um die hier beschriebenen Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Verwalten von Workflow-Regeln enthalten. Informationen über das Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

So erstellen Sie eine Aktion "Integrationsereignis erstellen"

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
 - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
 - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll.
Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Integrationsereignis erstellen".

HINWEIS: Das Auslöseereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

TIPP: Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Wählen Sie die Integrationswarteschlangen, in die die Integrationsereignisse geschrieben werden.
- 7 Speichern Sie die Workflow-Aktion.

Wenn als Auslöser für die Aktion "Bevor Datensatz gelöscht wird" gewählt wird, ist keine weitere Konfiguration erforderlich, und Sie können die weiteren beschriebenen Schritte überspringen. Andernfalls fahren Sie mit den weiteren Schritten fort.

- 8 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" neben dem Aktionsnamen auf "Konfigurieren".
- 9 Aktivieren Sie auf der Seite "Feldnachverfolgung" für jedes Feld, das Sie nachverfolgen möchten, das Kontrollkästchen "Änderungen verfolgen".

HINWEIS: Zusätzlich zu den Feldern, die auf der Seite "Feldnachverfolgung" für die Workflow-Aktion gewählt sind, werden alle Felder, die in der Felddefinition für den Datensatztyp als erforderliche Felder markiert sind (auf den Seiten "Anwendungsanpassung"), ebenfalls in den Integrationsereignissen, die für den Datensatztyp über die Workflow-Aktion generiert werden, nachverfolgt. Weitere Informationen zu erforderlichen Feldern und deren Definitionen finden Sie unter [Info über Feldverwaltung](#) (auf Seite 1165) und [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175).

Weitere Informationen über Integrationsereignisse finden Sie unter [Info über Integrationsereignisse](#) (auf Seite 1650).

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)

- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)
- [Info über Integrationsereignisse](#) (auf Seite 1650)

Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe

Mit einer Aktion "Aufgabe erstellen" in einer Workflow-Regel wird automatisch eine Aufgabe erstellt, wenn die Bedingungen der Workflow-Regel erfüllt sind.

HINWEIS: Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Informationen zum Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten

Die Aktion "Aufgabe erstellen" ist für den Datensatztyp "Aktivität" verfügbar, sodass Sie Workflow-Regeln konfigurieren können, um Folgeaufgaben zu erstellen, wenn neue Aktivitätsdatensätze gespeichert werden oder Aktivitätsdatensätze aktualisiert, gelöscht oder wiederhergestellt werden. Folgeaufgaben, die für Aktivitätsdatensätze erstellt werden, lösen keine nachfolgenden Workflow-Regeln aus, die auf dem Datensatztyp "Aktivität" basieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Beispiel für das Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten](#) (auf Seite 1391).

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Aktion "Aufgabe erstellen" erstellt wird.

Hinweis zu Beginn. Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Verwalten von Workflow-Regeln enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

So erstellen Sie eine Aktion "Aufgabe erstellen"

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
 - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
 - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll.
Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Aufgabe erstellen".

HINWEIS: Das Auslöseereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

TIPP: Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Füllen Sie die in der folgenden Tabelle beschriebenen Felder aus, und speichern Sie die Aktion.

HINWEIS: Wenn Sie im Feld "Verantwortlicher" für die Aufgabe die Option "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" auswählen und der Verantwortliche des Datensatzes ein inaktiver Benutzer ist, wird die Aufgabe nicht erstellt.

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Wählen Sie den Typ des Verantwortlichen für die Aufgabe ("Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" oder "Bestimmter Benutzer") und dann den Verantwortlichen aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bei Auswahl von "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" wählen Sie den Benutzer aus der Liste aus. <p>Wenn Sie als Verantwortlichen eine Teamrolle auswählen, sendet die Workflow-Regel die Aufgabe an jeden Benutzer, der die zugewiesene Teamrolle innehat.</p> <p>HINWEIS: Für Firmen, Personen und Verkaufsprojekte können alle benutzerdefinierten Teamrollen, die dem Datensatztyp hinzugefügt werden, aus der Verantwortlichenliste "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" gewählt werden. Weitere Informationen über das Anpassen von Datensätzen finden Sie unter Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung" (auf Seite 1162).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn Sie "Bestimmter Benutzer" auswählen, klicken Sie auf das Suchsymbol und wählen den Verantwortlichen für die Aufgabe aus.
Typ	Wählen Sie den Aktivitätstyp aus der Dropdown-Liste.
Fälligkeitsdatum	<p>Geben Sie einen Ausdruck ein, der das Fälligkeitsdatum für die Aufgabe ergibt. Sie können Expression Builder verwenden, um den Ausdruck zu erstellen. Klicken Sie auf das <i>Fx</i>-Symbol neben dem Feld, um das Expression Builder-Fenster zu öffnen. Der Ausdruck kann maximal 1024 Zeichen enthalten.</p> <p>HINWEIS: Damit die Workflow-Aktion richtig funktioniert, muss das Feld "Fälligkeitsdatum" einen Ausdruck enthalten, der ein gültiges Datum ergibt. Geben Sie nichts anderes, wie z.B. ein Datum oder eine Ganzzahl, in das Feld "Fälligkeitsdatum" ein.</p> <p>Wenn der von Ihnen eingegebene Ausdruck ein Datum ergibt, das vor dem aktuellen Datum liegt oder dem aktuellen Datum entspricht, ist das Fälligkeitsdatum standardmäßig das aktuelle</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Datum.</p> <p>Das Fälligkeitsdatum kann auf ein Datum in maximal 2400 Tagen gesetzt werden. Wenn der Ausdruck ein Datum in mehr als 2400 Tagen ergibt, wird das Fälligkeitsdatum auf 2400 Tage in der Zukunft gesetzt. Beispiel: Wenn der Ausdruck "Today()+3000" enthält, wird das Ergebnis als "Today()+2400" berechnet.</p> <p>Wenn der Ausdruck ein ungültiges Datum oder einen anderen Datentyp ergibt, wie z.B. Zeichenfolge, Ganzzahl oder Boolescher Wert, tritt ein Fehler auf, und die Aktivität wird nicht erstellt.</p> <p>Sie können die Schaltfläche "Syntax prüfen" in Expression Builder verwenden, um die Syntax des Ausdrucks zu prüfen. Expression Builder prüft jedoch nicht, ob der Ausdruck ein gültiges Datum ergibt.</p> <p>Weitere Informationen zur Verwendung von Oracle On Demand Expression Builder finden Sie unter Expression Builder (auf Seite 1675).</p>
Priorität	Wählen Sie die Aktivitätspriorität aus der Dropdown-Liste.
Status	Wählen Sie den Aktivitätsstatus aus der Dropdown-Liste.
Aufgabenwährung	Wählen Sie eine Währung.
Persönlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Aufgabe nur für den Verantwortlichen der Aufgabe sichtbar sein soll.
Thema	<p>Geben Sie die Betreffzeile für die Aufgabe ein.</p> <p>Sie können Funktionen und Feldnamen in den Text eingebetten. Drei Prozentzeichen (%%%) vor und nach einer eingebetteten Funktion oder einem eingebetteten Feldnamen bedeuten, dass die Funktion bzw. der Feldname in einen Textwert umgewandelt werden soll.</p> <p>Der Text könnte beispielsweise Folgendes beinhalten:</p> <p style="padding-left: 40px;">%%[%<ContactLastName>]%%% anrufen</p> <p>Wenn Sie eine Funktion bzw. einen Feldnamen direkt in das Feld eingeben, müssen Sie drei Prozentzeichen davor und danach eingeben. Wenn Sie Expression Builder verwenden, um eine Funktion bzw. einen Feldnamen einzubetten, werden die Prozentzeichen automatisch hinzugefügt. Wenn Sie Expression Builder verwenden, um einen komplexen Ausdruck einzubetten, werden die Prozentzeichen eventuell nicht an den korrekten Stellen eingefügt. In diesem Fall muss sichergestellt werden, dass die Prozentzeichen vor und nach dem gesamten Ausdruck</p>

Feld	Beschreibung
	<p>platziert werden, damit der Ausdruck richtig ausgewertet wird.</p> <p>Beispielsweise werden mit <code>%%Today() + 30%%</code> dem aktuellen Datum 30 Tage hinzugefügt; <code>%%Today() %%+ 30</code> jedoch verknüpft 30 mit der Zeichenkettendarstellung des aktuellen Datums.</p> <p>Um Expression Builder zum Einbetten von Funktionen und Feldnamen in das Feld zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol <i>fx</i> neben dem Feld.</p> <p>Wenn Sie lediglich statischen Text eingeben möchten, brauchen Sie Expression Builder nicht zu verwenden.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten, einschließlich der Prozentzeichen vor und nach den Ausdrücken.</p>
Beschreibung	<p>Geben Sie die Beschreibung der Aufgabe ein.</p> <p>Sie können, wie für das Feld "Betreff" beschrieben, Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten, einschließlich der Prozentzeichen vor und nach den Ausdrücken.</p>

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Beispiel für das Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten

Dieser Abschnitt enthält ein Beispiel für das Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben, wenn Aktivitätsdatensätze erstellt werden. Sie können diese Funktionalität je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich verwenden.

Sie möchten, dass eine Folgeaufgabe automatisch jedes Mal erstellt wird, wenn ein Benutzer eine neue Aktivität erstellt. Die Folgeaufgabe muss wie folgt eingerichtet werden:

- Die Aufgabe ist ein Besuch.
- Das Fälligkeitsdatum für die Folgeaufgabe liegt zwei Tage nach der Erstellung der ursprünglichen Aufgabe.
- Die Priorität der Folgeaufgabe wird auf "1-Hoch" gesetzt.
- Der Verantwortliche für die Folgeaufgabe und die ursprüngliche Aufgabe ist derselbe.

So konfigurieren Sie eine Workflow-Regel zum Erstellen einer Folgeaufgabe für eine neue Aktivität

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" auf "Neu" in der Titelleiste.
- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Hauptworkflow-Regeldetails" die Regelinformationen wie folgt ein:
 - a Geben Sie im Feld "Workflow-Name" einen Namen für die Workflow-Regel ein.
 - b Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
 - c Wählen Sie im Feld "Datensatztyp" den Eintrag "Aktivität".
 - d Wählen Sie im Feld "Trigger-Ereignis" den Eintrag "Wenn neuer Datens. gesp. wird".
- 5 Speichern Sie die Workflow-Regel.
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Aufgabe erstellen".
- 7 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" die Aktionsinformationen wie folgt ein:
 - a Geben Sie im Feld "Aktionsname" einen Namen für die Aktion ein.
 - b Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
 - c Wählen Sie im Feld "Verantwortlicher" "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse", wählen Sie den Aktivitätsverantwortlichen.
 - d Wählen Sie im Feld "Typ" den Eintrag "Besuch".

- e** Klicken Sie im Feld "Fälligkeitsdatum" auf das Fx-Symbol, geben Sie den folgenden Ausdruck im Ausdrucksfeld in das Expression Builder-Fenster ein, und speichern Sie den Ausdruck:
Today()+2
 - f** Wählen Sie im Feld "Priorität" den Eintrag "1-Hoch".
 - g** Geben Sie im Feld "Betreff" die Betreffzeile für die Aufgabe ein, z.B. Folgebesuch für neue Aktivität.
- 8** Speichern Sie die Workflow-Aktion.

Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail

Mit einer Aktion "E-Mail senden" in einer Workflow-Regel wird automatisch eine E-Mail gesendet, wenn die Bedingungen der Workflow-Regel erfüllt sind.

HINWEIS: Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Aktion "E-Mail senden" erstellt wird.

Hinweis zu Beginn. Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Verwalten von Workflow-Regeln enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

So erstellen Sie eine Aktion "E-Mail senden"

- 1** Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
 - a** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - b** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
 - c** Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll. Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).

- 2** Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".

- 3** Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "E-Mail senden".

HINWEIS: Das Auslöseereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

TIPP: Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4** Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.

- 5** Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".

6 Wählen Sie im Feld "Von" wie folgt die E-Mail-Adresse für den Absender der E-Mail, oder geben Sie die E-Mail-Adresse ein:

- Wählen Sie die Option "'Standard-E-Mail-Adresse'", wenn Sie die Standardadresse verwenden möchten.
- Wählen Sie die Option "Aktueller Benutzer", wenn Sie die E-Mail-Adresse des angemeldeten Benutzers verwenden möchten, der den Workflow auslöst.
- Wählen Sie die Option "Spezifische E-Mail-Adresse", und geben Sie die Adresse an.

Bei der Adresseingabe gelten folgende Einschränkungen:

- Sie können die E-Mail-Adresse direkt eingeben oder auf das Symbol *fx* neben dem Feld klicken und Expression Builder zur Definition der E-Mail-Adresse verwenden.
- Geben Sie nur eine E-Mail-Adresse ein. Mehrere Adressen werden im Feld "Von" nicht unterstützt.
- Wenn Sie eine absolute E-Mail-Adresse verwenden, müssen Sie die Adresse in einfache oder doppelte Anführungszeichen einschließen.
- Expression Builder prüft nur die Syntax der Adressenausdrücke. Es wird nicht geprüft, ob die Adresse gültig ist.
- Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.

7 Wählen Sie im Feld "An" wie folgt die E-Mail-Adresse für den Empfänger der E-Mail aus:

- Wählen Sie "Bestimmter Benutzer" oder "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" und dann wie folgt den Empfänger aus:
 - Wenn Sie "Bestimmter Benutzer" auswählen, klicken Sie auf das Suchsymbol und wählen den Benutzer aus.
 - Bei Auswahl von "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" wählen Sie den Empfänger aus der Liste aus.

Wenn Sie als Empfänger eine Teamrolle auswählen, sendet die Workflow-Regel die E-Mail an jeden Benutzer, der die zugewiesene Teamrolle innehat.

HINWEIS: Für Firmen, Personen und Verkaufsprojekte können alle benutzerdefinierten Rollen, die dem Datensatztyp hinzugefügt werden, aus der Empfängerliste "Aufgezeichnete E-Mail-Adresse" gewählt werden. Weitere Informationen über das Anpassen von Datensätzen finden Sie unter [Seite "Datensatztyp - Anwendungsanpassung"](#) (auf Seite 1162).

- Wählen Sie die Option "Spezifische E-Mail-Adresse", und geben Sie die Adressen an.

Bei der Adresseingabe gelten folgende Einschränkungen:

- Sie können E-Mail-Adressen direkt eingeben oder auf das Symbol *fx* neben dem Feld klicken und Expression Builder zur Definition von E-Mail-Adressen verwenden.
- Zur Eingabe von mehreren Adressen verwenden Sie als Trennzeichen ein Semikolon (;).
- Absolute E-Mail-Adressen müssen in einfache oder doppelte Anführungszeichen eingeschlossen werden.
- Expression Builder prüft nur die Syntax der Adressenausdrücke. Es wird nicht geprüft, ob die Adressen gültig sind.
- Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.

Das folgende Beispiel zeigt einen Eintrag mit mehreren Adressen:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

8 Geben Sie die Betreffzeile für die E-Mail ein.

Sie können Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten. Drei Prozentzeichen (%%%) vor und nach einer eingebetteten Funktion oder einem eingebetteten Feldnamen bedeuten, dass die Funktion bzw. der Feldname in einen Textwert umgewandelt werden soll.

Der Text könnte beispielsweise Folgendes beinhalten:

Eine neue %%%[<AccountType>]%%% Firma wurde erstellt

Wenn Sie eine Funktion bzw. einen Feldnamen direkt in das Feld eingeben, müssen Sie drei Prozentzeichen davor und danach eingeben. Wenn Sie Expression Builder verwenden, um eine Funktion bzw. einen Feldnamen einzubetten, werden die Prozentzeichen automatisch hinzugefügt. Wenn Sie Expression Builder verwenden, um einen komplexen Ausdruck einzubetten, werden die Prozentzeichen eventuell nicht an den korrekten Stellen eingefügt. In diesem Fall muss sichergestellt werden, dass die Prozentzeichen vor und nach dem gesamten Ausdruck platziert werden, damit der Ausdruck richtig ausgewertet wird.

Beispielsweise werden mit %%%Today() + 30%%% dem aktuellen Datum 30 Tage hinzugefügt; %%%Today() %%%+ 30 jedoch verknüpft 30 mit der Zeichenkettendarstellung des aktuellen Datums.

Um Expression Builder zum Einbetten von Funktionen und Feldnamen in das Feld zu verwenden, klicken Sie auf das Symbol fx neben dem Feld. Wenn Sie lediglich statischen Text eingeben möchten, brauchen Sie Expression Builder nicht zu verwenden.

Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten, einschließlich der Prozentzeichen vor und nach den Funktionen und Feldnamen.

9 Geben Sie die Nachricht für die E-Mail ein.

Sie können, wie in Schritt 3 beschrieben, Funktionen und Feldnamen in den Text einbetten.

Der Text könnte beispielsweise Folgendes beinhalten:

Sehr geehrter Herr %%%[<ContactLastName>]%%%,

Dieses Feld darf maximal 2000 Zeichen enthalten, einschließlich der Prozentzeichen vor und nach den Ausdrücken.

10 Speichern Sie die Aktion.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren

Mit einer Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in einer Workflow-Regel wird ein Feld in dem Datensatz, der die Workflow-Regel ausgelöst hat, aktualisiert. Die Aktion wird am Ende der Wartezeit ausgeführt, die in einer oder mehreren Warteaktionen definiert ist, die der Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in der Workflow-Regel vorangehen.

Der Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in der Workflow-Regel muss mindestens eine aktive Warteaktion vorangehen. Sie können in Oracle CRM On Demand nur eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" aktivieren, wenn der Aktion eine aktive Warteaktion vorangeht.

Sie können mehr als eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in einer Workflow-Regel erstellen, vorausgesetzt, dass der ersten Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in der Regel mindestens eine aktive Warteaktion vorangeht.

HINWEIS: Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" erstellt wird.

Hinweis zu Beginn. Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Verwalten von Workflow-Regeln enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

So erstellen Sie eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren"

- 1** Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
 - a** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - b** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
 - c** Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll.Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).

- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Stellen Sie sicher, dass in der Liste der Aktionen mindestens eine aktive Warteaktion enthalten ist.
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Feld nach Wartezeit aktualisieren".

HINWEIS: Das Auslöseereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

TIPP: Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 5 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 6 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 7 Füllen Sie die in der folgenden Tabelle beschriebenen Felder aus, und speichern Sie die Aktion.

Feld	Beschreibung
Mustertransaktionen	Wählen Sie den Namen des zu aktualisierenden Feldes.
Wert	<p>Klicken Sie neben dem Feld auf das Symbol fx, und definieren Sie den Ausdruck zur Berechnung des neuen Feldwertes. Sie können die Syntax über die Schaltfläche "Syntax überprüfen" in Expression Builder testen.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.</p> <p>Wenn Sie einen Ausdruck zur Berechnung eines Feldes, wie z.B. ein benutzerdefiniertes Gewinnspannenfeld, definieren, bei dem die Gewinnspanne dem Umsatz abzüglich der Kosten entspricht, wird der Feldwert bei jedem Auslösen der Workflow-Regel berechnet, auch wenn sich der Umsatz oder die Kosten nicht geändert haben. Um eine bessere Performance zu erreichen, können Sie eine zusätzliche Bedingung für die Workflow-Regel festlegen, z.B.:</p> <pre>FieldValue('<Umsatz>') <> PRE('<Umsatz>') OR FieldValue('<Kosten>') <> PRE('<Kosten>')</pre> <p>Die PRE-Funktion gibt den Wert zurück, der sich vor der Aktualisierung des Feldes im Feld befand.</p>
Vorhandene Werte überschreiben	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der im Feld vorhandene Wert mit dem neuen Wert überschrieben werden soll.</p> <p>Wenn im Feld bereits ein Wert enthalten ist, wird der Wert erst aktualisiert, nachdem dieses Kontrollkästchen aktiviert wurde.</p> <p>Wenn das Feld leer ist, wird es mit dem neuen Wert aktualisiert, auch wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist.</p>

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten

Mit der Aktion "Werte aktualisieren" für eine Workflow-Regel werden Felder automatisch aktualisiert, sobald sich ein Datensatz ändert. Die Informationen zur ursprünglichen Änderung gehen dabei nicht verloren (d.h. Informationen dazu, wann, von wem und inwieweit die Daten geändert wurden).

HINWEIS: Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die Aktion "Werte aktualisieren" erstellt wird.

Hinweis zu Beginn. Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Verwalten von Workflow-Regeln enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

So erstellen Sie eine Aktion "Werte aktualisieren"

- 1 Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
 - a Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - b Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
 - c Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll.

Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).

- 2 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Werte aktualisieren".

HINWEIS: Das Auslöseereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

TIPP: Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4 Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5 Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6 Füllen Sie die in der folgenden Tabelle beschriebenen Felder aus, und speichern Sie die Aktion.

Feld	Beschreibung
Mustertransaktionen	Wählen Sie den Namen des zu aktualisierenden Feldes aus der Dropdown-Liste aus.
Wert	<p>Klicken Sie neben dem Feld auf das Symbol <i>fx</i>, und definieren Sie den Ausdruck zur Berechnung des neuen Feldwertes. Sie können die Syntax über die Schaltfläche "Syntax überprüfen" in Expression Builder testen.</p> <p>Dieses Feld darf maximal 1024 Zeichen enthalten.</p> <p>Wenn Sie einen Ausdruck zur Berechnung eines Feldes, wie z.B. ein benutzerdefiniertes Gewinnspannenfeld, definieren, bei dem die Gewinnspanne dem Umsatz abzüglich der Kosten entspricht, wird der Feldwert bei jedem Auslösen der Workflow-Regel berechnet, auch wenn sich der Umsatz oder die Kosten nicht geändert haben. Um eine bessere Performance zu erreichen, können Sie eine zusätzliche Bedingung für die Workflow-Regel festlegen, z.B.:</p> <pre>FieldValue('<Umsatz>') <> PRE('<Umsatz>') OR FieldValue('<Kosten>') <> PRE('<Kosten>')</pre> <p>Die PRE-Funktion gibt den Wert zurück, der sich vor der Aktualisierung des Feldes im Feld befand.</p>
Vorhandene Werte überschreiben	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der im Feld vorhandene Wert mit dem neuen Wert überschrieben werden soll.</p> <p>Wenn im Feld bereits ein Wert enthalten ist, wird der Wert erst aktualisiert, nachdem dieses Kontrollkästchen aktiviert wurde.</p> <p>Wenn das Feld leer ist, wird es mit dem neuen Wert aktualisiert, auch wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist.</p>

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten

Mit einer Warteaktion in einer Workflow-Regel können Sie die Ausführung anderer (Folge-)Aktionen in einer Workflow-Regel verzögern, bis ein bestimmter Zeitraum abgelaufen ist oder ein bestimmtes Datum und eine bestimmte Uhrzeit erreicht sind.

Informationen über Warteaktionen und Aktionen zum Erstellen von Integrationsereignissen

Wenn Sie die Aktion "Integrationsereignis erstellen" verwenden möchten, um ein Integrationsereignis zu erstellen, das die Änderungen erfasst, die von dem Ereignis, das eine Workflow-Regel auslöst, an einem Datensatz vorgenommen wurden, müssen Sie die Aktion "Integrationsereignis erstellen" in der Abfolge der Aktionen in der Workflow-Regel vor allen Warteaktionen anordnen. Steht eine Warteaktion in einer Workflow-Regel vor der Aktion "Integrationsereignis erstellen", verhindert die Warteaktion, dass die Aktion "Integrationsereignis erstellen" Änderungen am Datensatz erkennt. Wenn der Wartezeitraum in der Warteaktion abläuft, wird der Datensatz erneut gelesen, bevor die verbleibenden Aktionen in der Regel ausgeführt werden, und die Werte der Felder im Datensatz vor dem Ereignis, das die Workflow-Regel ausgelöst hat, werden nicht beibehalten. Daher gelten der vorherige Wert und der aktuelle Wert eines Feldes als identisch, und die Aktion "Integrationsereignis erstellen" erstellt kein Integrationsereignis, da sie keine Änderungen in den verfolgten Feldern erkennt.

HINWEIS: Sie können mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel erstellen. Pro Regel sind bis zu 25 Aktionen zulässig.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Warteaktion erstellt wird.

Hinweis zu Beginn. Um die folgenden Schritte ausführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Verwalten von Workflow-Regeln enthalten. Informationen zum Hinzufügen von Berechtigungen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

So erstellen Sie eine Warteaktion

- 1** Navigieren Sie zu der Regel, in der die Aktion erstellt werden soll:
 - a** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
 - b** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
 - c** Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Aktion erstellt werden soll. Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).

- 2** Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".

- 3** Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" in der Titelleiste "Aktionen" auf "Menü", und wählen Sie "Warten".

HINWEIS: Das Auslöseereignis in der Workflow-Regel bestimmt die Aktionstypen, die für die Regel erstellt werden können.

TIPP: Sie können eine Kopie einer vorhandenen Workflow-Regelaktion erstellen, indem Sie auf den Link "Kopieren" für die Aktion klicken.

- 4** Geben Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" einen Namen für die Aktion ein.
- 5** Wenn Sie die Aktion aktivieren möchten, wählen Sie das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6** Wenn Sie verhindern möchten, dass Oracle CRM On Demand die Regelbedingungen nach Ablauf der Wartezeit neu bewertet, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten".

HINWEIS: Weitere Informationen über das Kontrollkästchen "Regelbedingungen nach Wartezeit neu bewerten" finden Sie unter [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376).

- 7** Geben Sie die Wartezeit mit einer der folgenden Optionen an:
 - Wählen Sie die Option "Periode", und geben Sie die Wartezeit wie folgt in Jahren, Monaten, Tagen, Stunden und Minuten an:
 - Geben Sie im Feld "Jahr" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 5 ein.
 - Geben Sie im Feld "Monate" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 12 ein.
 - Geben Sie im Feld "Tage" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 200 ein.

- Geben Sie im Feld "Stunden" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 200 ein.
- Geben Sie im Feld "Minuten" eine positive Ganzzahl zwischen 0 (null) und 59 ein.

Die Eingabe von negativen Werten oder Gleitkommazahlen (z.B. 1,5) ist nicht möglich.

- Wählen Sie die Option "Periodenausdruck", und klicken Sie anschließend auf das Symbol *fx* neben dem Feld. Verwenden Sie Expression Builder, um einen Ausdruck zur Berechnung der Verzögerungsdauer zu erstellen.

Mit der Dauerfunktion in Expression Builder können Sie eine Periode in Tagen oder Tagesabschnitten berechnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Dauer](#) (auf Seite 1691).

Der Ausdruck muss eine Zahl ergeben. Nachfolgend sind einige Beispiele für gültige Ausdrücke zur Berechnung der Verzögerungsdauer aufgeführt:

```
Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')
```

```
Duration('P0YT1H') + 1
```

```
Duration('P1YT1H') - 1
```

Die maximal unterstützte Dauer ist 'P5Y12M200DT200H59M'; d.h., 5 Jahre, 12 Monate, 200 Tage, 200 Stunden und 59 Minuten.

HINWEIS: Wenn die berechnete Wartezeit negativ ist, wird die Wartezeit auf null gesetzt und die Warteaktion sofort beendet. Alle verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel werden ohne Verzögerung ausgeführt.

- Wählen Sie die Zeitoption, klicken Sie auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Enddatum sowie die Enduhrzeit für die Verzögerung.

Wählen Sie die Uhrzeit entsprechend der Zeitzone, die in Ihren persönlichen Einstellungen angegeben ist.

- Wählen Sie die Option "Zeitausdruck", und klicken Sie anschließend auf das Symbol *fx* neben dem Feld. Verwenden Sie Expression Builder, um einen Ausdruck zur Berechnung des Enddatums und der Enduhrzeit der Verzögerung zu erstellen.

Mit der Dauerfunktion in Expression Builder können Sie eine Periode in Tagen oder Tagesabschnitten berechnen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Dauer](#) (auf Seite 1691).

Der Ausdruck muss ein Datum und eine Uhrzeit ergeben. Nachfolgend sind einige Beispiele für gültige Ausdrücke zur Berechnung des Enddatums und der Enduhrzeit der Verzögerung aufgeführt:

```
Timestamp() + Duration('P0YT5M')
```

```
Today() + Duration('P0YT1H5M')
```

HINWEIS: Wenn das berechnete Enddatum und die berechnete Enduhrzeit bereits verstrichen sind, wird die Wartezeit auf 0 (null) gesetzt, und die Warteaktion wird sofort beendet. Alle verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel werden ohne Verzögerung ausgeführt.

Wenn der Ausdruck kein gültiges Datum und keine gültige Uhrzeit ergibt, wird die Warteaktion sofort beendet, und alle verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel werden ohne Verzögerung ausgeführt.

Wenn der Ausdruck ein Datum und eine Uhrzeit ergibt, das/die mehr als 5 Jahre, 12 Monate, 200 Tage, 200 Stunden und 59 Minuten (d.h., die maximal unterstützte Wartezeit) nach dem Auslösedatum und der Auslöseuhrzeit liegt, errechnen sich Enddatum und Enduhrzeit aus Auslösedatum und Auslöseuhrzeit plus der maximal unterstützten Wartezeit.

8 Speichern Sie die Aktion.

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Erstellen anderer Typen von Workflow-Aktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen

Wenn mehrere Aktionen für eine Workflow-Regel vorhanden sind, werden die Aktionen beginnend mit Aktion 1 in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie in der Workflow-Regel angegeben sind. Eine Aktion muss erst abgeschlossen sein, bevor die nächste Aktion beginnt. Sie können die Reihenfolge der Aktionen für eine Regel ändern.

So ändern Sie die Reihenfolge der Aktionen für eine Workflow-Regel

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".

- 3 Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, in der die Reihenfolge der Aktionen geändert werden soll.

Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).

- 4 Klicken Sie für die Regel auf den Link "Workflow-Name".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetail" in der Titelleiste "Aktionen" auf die Schaltfläche "Reihenfolge bearbeiten".
- 6 Verwenden Sie auf der Seite "Aktionsreihenfolge bearbeiten" die Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeile, um die Reihenfolge der Aktionen zu ändern.

HINWEIS: Wenn es in der Regel eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" gibt, muss dieser Aktion mindestens eine aktive Warteaktion in der Regel vorangehen.

- 7 Klicken Sie auf "Speichern", um die Änderungen zu speichern.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Zuweisen eines Buches](#) (auf Seite 1383)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen eines Integrationsereignisses](#) (auf Seite 1385)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe](#) (auf Seite 1387)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Senden einer E-Mail](#) (auf Seite 1392)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Feld nach Wartezeit aktualisieren](#) (auf Seite 1395)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Aktualisieren von Werten](#) (auf Seite 1397)
- [Erstellen von Workflow-Aktionen: Warten](#) (auf Seite 1399)

Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln

Wenn Sie eine Workflow-Regel erstellen, wird dieser Regel automatisch die nächste freie Nummer für Regeln, die auf dem gleichen Datensatztyp und Trigger-Ereignis basieren, zugeordnet. Die Nummer bestimmt die Reihenfolge, in der Oracle CRM On Demand Workflow-Regeln aufruft, die auf dem gleichen Datensatztyp und dem gleichen Trigger-Ereignis basieren. Sie können die Reihenfolge der Regeln ändern.

Beispiel: Wenn Sie eine Workflow-Regel basierend auf dem Firmendatensatztyp mit dem Trigger-Ereignis "Bevor Datensatz gelöscht wird" erstellen und bereits zwei Workflow-Regeln den gleichen Datensatztyp und das gleiche Trigger-Ereignis haben, wird der neuen Regel die Nummer 3 zugeordnet. Später können Sie die

Reihenfolge ändern, damit die neue Regel die erste aufgerufene Regel für den angegebenen Datensatztyp und das Trigger-Ereignis ist.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Reihenfolge einer Workflow-Regel ändern.

So ändern Sie die Reihenfolge von Workflow-Regeln

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
- 3** Suchen Sie auf der Listenseite "Workflow-Regeln" die Regel, deren Reihenfolge Sie ändern möchten, und klicken Sie auf den Namenslink der Regel.
Weitere Informationen über die Suche nach Workflow-Regeln auf der Listenseite finden Sie in [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- 4** Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" auf "Reihenfolge bearbeiten".
- 5** Klicken Sie auf der Seite "Workflow-Reihenfolge bearbeiten" auf die Pfeile, um die Reihenfolge der Regeln zu ändern.
- 6** Klicken Sie auf "Speichern", um die Änderungen zu speichern.

HINWEIS: Wenn Sie eine Workflow-Regel löschen, werden die anderen Regeln, die auf dem gleichen Datensatz und Trigger-Ereignis basieren, automatisch neu sortiert. Wenn sie jedoch eine Regel inaktiv setzen, verändert sich die Reihenfolge innerhalb der Liste von Regeln, die auf dem gleichen Datensatz und dem gleichen Trigger-Ereignis basieren, nicht (aber die Regel wird nicht aufgerufen).

Zugehörige Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)

Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen

Wenn Sie eine Workflow-Regel deaktivieren, während eine Instanz einer Warteaktion in der Regel aussteht, wird bei Ablauf der Wartezeit für die Aktionsinstanz keine der verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel ausgeführt und keine der nachfolgenden Workflow-Regeln in der Regelabfolge für den Datensatztyp ausgelöst.

Wenn Sie eine Warteaktion in einer Workflow-Regel deaktivieren, während eine Instanz der Warteaktion aussteht, wird bei Ablauf der Wartezeit für die Aktionsinstanz keine der verbleibenden Aktionen in der

Workflow-Regel ausgeführt und keine der nachfolgenden Workflow-Regeln in der Regelabfolge für den Datensatztyp ausgelöst.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Workflow-Regel deaktivieren.

So deaktivieren Sie eine Workflow-Regel

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
- 3** Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, die deaktiviert werden soll.
Informationen zum Suchen von Workflow-Regeln auf der Seite "Liste" finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- 4** Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü für die Regel "Bearbeiten".
- 5** Deaktivieren Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" das Kontrollkästchen "Aktiv".
- 6** Speichern Sie die Änderungen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Workflow-Regel-Aktion deaktivieren.

So deaktivieren Sie eine Workflow-Regel-Aktion

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
- 3** Suchen Sie auf der Listenseite für die Workflow-Regeln die Regel, aus der Sie die Aktion löschen möchten.
Informationen zum Suchen von Workflow-Regeln auf der Seite "Liste" finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- 4** Klicken Sie auf den Link "Workflow-Name" für die Regel.
- 5** Suchen Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Aktionen" die Aktion, die gelöscht werden soll.
- 6** Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü für die Aktion "Bearbeiten".
- 7** Deaktivieren Sie auf der Seite "Workflow-Aktion bearbeiten" das Kontrollkästchen "Aktiv".
HINWEIS: Wenn es eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in der Regel gibt, muss dieser Aktion mindestens eine aktive Warteaktion in der Regel vorangehen. Wenn Sie versuchen, eine Warteaktion zu deaktivieren, und der Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" keine andere Warteaktion vorangeht, können Sie die Warteaktion in Oracle CRM On Demand nicht deaktivieren.
- 8** Speichern Sie die Änderungen.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1403)
- [Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1406)

Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen

Wenn Sie eine Workflow-Regel löschen, werden auch alle Aktionen in der Regel gelöscht. Darüber hinaus werden gegebenenfalls die Reihenfolgenummern der verbleibenden Regeln für den relevanten Datensatztyp automatisch aktualisiert, um sicherzustellen, dass es keine Lücke in der Nummernfolge gibt.

Wenn Sie eine Workflow-Regel löschen, während eine Instanz einer Warteaktion in der Regel aussteht, wird bei Ablauf der Wartezeit für die Aktionsinstanz keine der verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel ausgeführt und keine der nachfolgenden Workflow-Regeln in der Regelabfolge für den Datensatztyp ausgelöst.

Wenn Sie eine Aktion aus einer Workflow-Regel löschen, werden gegebenenfalls die Reihenfolgenummern der verbleibenden Aktionen in der Regel automatisch aktualisiert, um sicherzustellen, dass es keine Lücke in der Nummernfolge gibt.

Wenn Sie eine Warteaktion aus einer Workflow-Regel löschen, während eine Instanz der Warteaktion aussteht, wird bei Ablauf der Wartezeit für die Aktionsinstanz keine der verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel ausgeführt und keine der nachfolgenden Workflow-Regeln in der Regelabfolge für den Datensatztyp ausgelöst.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Workflow-Regel löschen.

So löschen Sie eine Workflow-Regel

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
- 3** Suchen Sie auf der Seite "Liste der Workflow-Regeln" die Regel, die gelöscht werden soll.
Informationen zum Suchen von Workflow-Regeln auf der Seite "Liste" finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- 4** Wählen Sie auf Datensatzebene im Menü für die Regel "Löschen".
- 5** Bestätigen Sie, dass Sie die Regel löschen möchten.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Workflow-Regel-Aktion löschen.

So löschen Sie eine Workflow-Regel-Aktion

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow-Konfiguration".
- 3 Suchen Sie auf der Listenseite für die Workflow-Regeln die Regel, aus der Sie die Aktion löschen möchten. Informationen zum Suchen von Workflow-Regeln auf der Seite "Liste" finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 86).
- 4 Klicken Sie auf den Link "Workflow-Name" für die Regel.
- 5 Suchen Sie auf der Seite "Workflow-Regeldetails" im Abschnitt "Aktionen" die Aktion, die gelöscht werden soll.
- 6 Wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für die Aktion "Löschen".
HINWEIS: Wenn es eine Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" in der Regel gibt, muss dieser Aktion mindestens eine aktive Warteaktion in der Regel vorangehen. Wenn Sie versuchen, eine Warteaktion zu löschen, und der Aktion "Feld nach Wartezeit aktualisieren" keine andere Warteaktion vorangeht, können Sie die Warteaktion in Oracle CRM On Demand nicht löschen.
- 7 Bestätigen Sie, dass Sie die Regel löschen möchten.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Workflows finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367)
- [Info über Workflow-Aktionen](#) (auf Seite 1374)
- [Info über zeitbasierte Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1376)
- [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen](#) (auf Seite 1402)
- [Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1403)
- [Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen](#) (auf Seite 1404)

Workflow Monitor

Mit Workflow Monitor können Sie ausstehende Instanzen von Workflow-Warteaktionen sowie Instanzen von Workflow-Aktionen, die unerwartet nach Ablauf der Wartezeit einer Warteaktion beendet wurden, anzeigen. Auf der Seite "Workflow Monitor" werden zwei Listen angezeigt:

- Liste der ausstehenden Instanzen
- Liste der Fehlerinstanzen

Ausstehende Instanzen

In Workflow Monitor können Sie Details zu ausstehenden Instanzen sowie zu Workflow-Aktionen anzeigen. Wenn beispielsweise eine Instanz einer Workflow-Warteaktion länger als erwartet aussteht, können Sie die Instanz mit Workflow Monitor prüfen und die Konfiguration der Workflow-Aktion ansehen und die Instanz gegebenenfalls löschen.

HINWEIS: Wenn Sie eine ausstehende Instanz einer Warteaktion löschen, wird keine der verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel ausgeführt.

Beispiel: Sie können eine Workflow-Regel mit der folgenden geplanten Aktionsabfolge konfigurieren:

- 1 Warteaktion mit einer Dauer von 24 Stunden
- 2 Aktion zum Senden einer E-Mail
- 3 Warteaktion mit einer Dauer von 48 Stunden
- 4 Aktion zum Senden einer E-Mail
- 5 Aktion zum Erstellen einer Aufgabe

Wenn die Aktionen richtig konfiguriert sind, behält die erste Warteaktion in der Abfolge (Aktion 1) 24 Stunden lang den Status "Ausstehend". Nach Ablauf der Wartezeit wird die Aktion zum Senden einer E-Mail (Aktion 2) ausgeführt. Die nächste Aktion in der Abfolge ist die zweite Warteaktion (Aktion 3 in der Workflow-Regel). Sie behält 48 Stunden lang den Status "Ausstehend" bei. Nach Ablauf der Wartezeit werden die Aktion zum Senden einer E-Mail (Aktion 4) und die Aktion zum Erstellen einer Aufgabe (Aktion 5) ausgeführt.

Wenn die Wartezeit für Aktion 3 jedoch fälschlicherweise mit 48 Tagen statt 48 Stunden angegeben wurde, behält die Aktion 48 Tage lang den Status "Ausstehend" bei. Sie können die Aktion in der Liste der ausstehenden Instanzen in Workflow Monitor anzeigen und die Aktionsdetails aufrufen, um zu prüfen, ob die Wartezeit falsch angegeben wurde. Anschließend können Sie die Instanz der Warteaktion löschen.

Wenn Sie die Instanz der Warteaktion löschen, wird die Instanz der Workflow-Regel beendet, und die verbleibenden Aktionen in der Regelinstanz werden nicht ausgeführt. Für das vorangehende Beispiel bedeutet das:

- Wenn Sie Aktion 1 löschen, während sie den Status "Ausstehend" aufweist, werden die Aktionen 2, 3, 4 und 5 nicht ausgeführt.
- Wenn Sie Aktion 3 löschen, während sie den Status "Ausstehend" aufweist, werden die Aktionen 4 und 5 nicht ausgeführt.

HINWEIS: Warteaktionen sind die einzigen Workflow-Aktionstypen, die im Status "Ausstehend" verbleiben können.

Fehlerinstanzen

In Workflow Monitor können Sie auch Details zu einigen nicht erfolgreichen Workflow-Instanzen anzeigen. Nicht erfolgreiche Instanzen von Workflow-Aktionen werden nur in Workflow Monitor aufgezeichnet, wenn die Aktion nach Ablauf der Wartezeit einer Warteaktion in der Workflow-Regel nicht erfolgreich ist. In allen anderen Fällen wird eine nicht erfolgreiche Workflow-Instanz sofort an den Benutzer gemeldet, dessen Aktionen die Workflow-Regel ausgelöst haben (dies geschieht über eine Fehlermeldung auf dem Bildschirm oder in der Protokolldatei, wenn die Workflow-Regel durch einen Web-Service oder einen Importvorgang ausgelöst wurde).

Beispiel: Sie können eine Workflow-Regel mit der folgenden Aktionsabfolge konfigurieren:

- 1 Aktion zum Senden einer E-Mail
- 2 Aktion zum Erstellen einer Aufgabe
- 3 Warteaktion
- 4 Aktion zum Senden einer E-Mail

Wenn Aktion 1 oder Aktion 2 aufgrund eines Fehlers beendet wird, wird der Benutzer darüber in einer Fehlermeldung oder in der Protokolldatei benachrichtigt. Wenn Aktion 3 nicht erfolgreich ist, bevor die Wartezeit beginnt, wird der Fehler ebenfalls in einer Fehlermeldung oder in der Protokolldatei ausgegeben. Ist Aktion 3 nach Ablauf der Wartezeit nicht erfolgreich, oder ist Aktion 4 nicht erfolgreich, wird dieser Fehler in Workflow Monitor aufgezeichnet. Der Fehler wird auch in die Protokolldatei aufgenommen, wenn die Workflow-Regel durch einen Web-Service oder einen Importvorgang ausgelöst wurde. Wenn die Workflow-Regel durch eine Benutzeraktion ausgelöst wurde, wird jedoch keine Meldung auf dem Bildschirm ausgegeben.

Details zu Instanzen von Workflow-Aktionen, die nach Ablauf der Wartezeit einer Warteaktion nicht erfolgreich sind, werden maximal drei Monate in Workflow Monitor in der Liste der Fehlerinstanzen angezeigt, können jedoch vorher von Ihnen gelöscht werden. Sie können Details zu den beendeten Instanzen sowie zu den Workflow-Aktionen anzeigen.

Weitere Informationen über die Verwendung von Workflow Monitor finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anzeigen von Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1409)
- [Löschen von Instanzen aus Workflow Monitor](#) (auf Seite 1411)
- [Felder für Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1413)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Workflow-Regeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflow-Konfiguration](#) (auf Seite 1366)

Anzeigen von Workflow-Instanzen

Mit Workflow Monitor können Sie ausstehende Instanzen von Workflow-Warteaktionen anzeigen und gegebenenfalls eine ausstehende Aktion löschen, um die Instanz der Workflow-Regel zu beenden.

Darüber hinaus können Sie Informationen über Instanzen von Workflow-Aktionen anzeigen, die nach Ablauf der Wartezeit einer Warteaktion unerwartet beendet wurden. Weitere Informationen darüber, was in Workflow Monitor aufgezeichnet und angezeigt wird, finden Sie unter [Workflow Monitor](#) (auf Seite 1407) und [Felder für Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1413).

Hinweis zu Beginn: Um Workflow Monitor verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflow-Regeln verwalten" enthalten.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ausstehende oder fehlerhafte Workflow-Instanzen anzeigen.

So zeigen Sie ausstehende oder fehlerhafte Workflow-Instanzen an

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Workflow Monitor".
- 3** Wenn die entsprechende Instanz auf der Seite "Workflow Monitor" nicht in der Liste der ausstehenden Instanzen oder Fehlerinstanzen angezeigt wird, klicken Sie in der entsprechenden Liste auf "Alle anzeigen".
- 4** Filtern Sie die Liste auf der Seite "Auflistung anstehender Instanzen" oder "Fehlerinstanzenliste" wie nachfolgend beschrieben, um die gewünschte Instanz zu finden:
 - a** Klicken Sie auf einen Buchstaben, um nur die Workflow-Instanzen anzuzeigen, bei denen der Workflow-Name mit diesem Buchstaben beginnt.
 - b** Geben Sie Zeichen in das Textfeld ein, und klicken Sie auf "Los", um nach Workflow-Instanzen zu suchen, bei denen der Workflow-Name mit diesen Zeichen beginnt.
 - c** Klicken Sie auf einen Spaltenkopf, um Datensätze auf Grundlage der Werte in dieser Spalte zu sortieren. Ein Pfeil neben dem Spaltenkopf gibt an, welche Spalte sortiert wird und ob sie in auf- oder absteigender Reihenfolge sortiert wird. Standardmäßig wird für die Datensatzsuche der Inhalt der Spalte ganz links als Suchbegriff verwendet.
- 5** Um Details einer Instanz anzuzeigen, klicken Sie auf den Link "Instanz-ID".
- 6** Um Details der Workflow-Aktion anzuzeigen, von der der Datensatz eine Instanz ist, klicken Sie auf den Link "Workflow-Aktion".

Erstellen von Listen ausstehender Workflow-Instanzen

Sie können Listen ausstehender Workflow-Instanzen basierend auf von Ihnen definierten Filtern erstellen.

HINWEIS: Es ist nicht möglich, gefilterte Listen von Fehlerinstanzen (d.h., Instanzen, die aufgrund eines Fehlers unerwartet beendet wurden) zu erstellen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Liste ausstehender Workflow-Instanzen basierend auf von Ihnen definierten Filtern erstellen.

So erstellen Sie eine gefilterte Liste ausstehender Workflow-Instanzen

- Klicken Sie auf der Seite "Auflistung anstehender Instanzen" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie "Neue Liste erstellen".

Weitere Informationen über das Erstellen und Optimieren von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie gefilterte Listen ausstehender Workflow-Instanzen verwalten.

So verwalten Sie Listen ausstehender Workflow-Instanzen

- Klicken Sie auf der Seite "Auflistung anstehender Instanzen" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie "Listen verwalten".

Weitere Informationen über das Verwalten von Listen finden Sie unter [Seite "Listen verwalten"](#) (siehe "Die Seite "Listen verwalten"" auf Seite 87).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den Filter für eine Liste ausstehender Workflow-Instanzen anzeigen.

So zeigen Sie Details zum Filter für eine Liste ausstehender Workflow-Instanzen an

- Klicken Sie auf der Seite "Auflistung anstehender Instanzen" in der Titelleiste auf "Menü", und wählen Sie "Listenfilter anzeigen".

Weitere Informationen über Listenfilter finden Sie unter [Listenanzeige](#) (siehe "Die Seite "Liste anzeigen"" auf Seite 88).

Weitere Informationen über die Verwendung von Workflow Monitor finden Sie unter folgenden Themen:

- [Workflow Monitor](#) (auf Seite 1407)
- [Löschen von Instanzen aus Workflow Monitor](#) (auf Seite 1411)
- [Felder für Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1413)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Workflow-Regeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflow-Konfiguration](#) (auf Seite 1366)

Löschen von Instanzen aus Workflow Monitor

Sie können Instanzen von Workflow-Aktionen einzeln aus Workflow Monitor löschen. Um mehrere ausstehende Instanzen gleichzeitig zu löschen, müssen Sie eine gefilterte Liste der Instanzen erstellen und die Stapellöschfunktion verwenden. Für Fehlerinstanzen steht die Stapellöschfunktion nicht zur Verfügung.

Workflow-Fehlerinstanzen werden maximal drei Monate in der Fehlerinstanzenliste von Workflow Monitor angezeigt, können jedoch vorher von Ihnen gelöscht werden.

Weitere Informationen darüber, was in Workflow Monitor aufgezeichnet und angezeigt wird, finden Sie unter [Workflow Monitor](#) (auf Seite 1407) und [Felder für Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1413)

HINWEIS: Wenn Sie eine ausstehende Instanz einer Warteaktion aus Workflow Monitor löschen, wird die Workflow-Regelinstanz beendet und keine der verbleibenden Aktionen in der Workflow-Regel ausgeführt.

Hinweis zu Beginn: Um Workflow Monitor verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datenregeln verwalten - Workflow-Regeln verwalten" enthalten.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Instanz aus Workflow Monitor löschen.

So löschen Sie eine Instanz aus Workflow Monitor

- 1** Wenn die gewünschte Instanz auf der Seite "Workflow Monitor" nicht in der Fehlerinstanzenliste oder der Liste ausstehender Instanzen angezeigt wird, klicken Sie in der entsprechenden Liste auf "Alle anzeigen".
- 2** Filtern Sie die Liste auf der Seite "Fehlerinstanzenliste" oder "Auflistung anstehender Instanzen" wie nachfolgend beschrieben, um die gewünschte Instanz zu finden:
 - a** Klicken Sie auf einen Buchstaben, um nur die Workflow-Instanzen anzuzeigen, bei denen der Workflow-Name mit diesem Buchstaben beginnt.
 - b** Geben Sie Zeichen in das Textfeld ein, und klicken Sie auf "Los", um nach Workflow-Instanzen zu suchen, bei denen der Workflow-Name mit diesen Zeichen beginnt.
 - c** Klicken Sie auf einen Spaltenkopf, um Datensätze auf Grundlage der Werte in dieser Spalte zu sortieren. Ein Pfeil neben dem Spaltenkopf gibt an, welche Spalte sortiert wird und ob sie in auf- oder absteigender Reihenfolge sortiert wird. Standardmäßig wird für die Datensatzsuche der Inhalt der Spalte ganz links als Suchbegriff verwendet.
- 3** Klicken Sie auf "Löschen" für die zu löschende Instanz.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine Liste ausstehender Instanzen aus Workflow Monitor löschen.

So löschen Sie eine Liste ausstehender Instanzen

- 1** Erstellen Sie die Liste ausstehender Instanzen, die Sie löschen möchten, sofern dies noch nicht geschehen ist.

Weitere Informationen finden Sie in den Abschnitten zur Anzeige von ausstehenden und fehlerhaften Workflow-Instanzen.
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Auflistung anstehender Instanzen" auf "Menü", und wählen Sie "Stapellöschvorgang".
- 3** Klicken Sie auf "OK", um den Vorgang fortzusetzen.
- 4** Auf der Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgänge" klicken Sie im Abschnitt "Aktive Anforderungen" auf "Fortfahren".

HINWEIS: Wenn Sie nicht auf "Fortfahren" klicken, werden die Datensätze nicht gelöscht.

TIPP: Sie können jederzeit zur Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgang" zurückkehren, indem Sie auf den globalen Link "Admin" und anschließend auf der "Admin-Homepage" auf den Link "Warteschlange für Stapellöschvorgang" klicken.

- 5** Um das Protokoll auf den Löschvorgang zu prüfen, klicken Sie auf der Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgang" im Abschnitt "Verarbeitete Anforderungen" auf "Protokoll".

Weitere Informationen zur Verwendung von Workflow Monitor finden Sie unter:

- [Workflow Monitor](#) (auf Seite 1407)
- [Anzeigen von Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1409)

- [Felder für Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1413)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Workflow-Regeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflow-Konfiguration](#) (auf Seite 1366)

Felder für Workflow-Instanzen

In der folgenden Tabelle sind die Felder aufgeführt, die Sie für ausstehende oder fehlerhafte Workflow-Instanzen in Workflow Monitor anzeigen können.

Feld	Beschreibung
Instanz-ID	Die ID, die Oracle CRM On Demand für diese Workflow-Instanz generiert.
Workflow-Name	Der Name der Workflow-Regel, in der die Workflow-Aktion konfiguriert ist.
Datensatztyp	Der Datensatztyp für die Workflow-Regel.
Auslöseereignis	Das Ereignis, das die Workflow-Regel auslöst.
Workflow-Aktion	Der Name der Workflow-Aktion, von der dies eine Instanz ist.
Fehlermeldung	Bei fehlerhaften Workflow-Instanzen wird in diesem Feld der Grund angezeigt, weshalb diese Instanz der Workflow-Aktion beendet wurde.
Initiiert von	Der Name des Benutzers, dessen Aktion diese Instanz der Workflow-Regel ausgelöst hat.
Initiiert am	Datum und Uhrzeit, zu dem/der diese Instanz der Workflow-Regel ausgelöst wurde.
Wiederaufnahme am	Bei ausstehenden Workflow-Instanzen werden in diesem Feld Datum und Uhrzeit angezeigt, zu dem/der die Wartezeit für diese Instanz der Workflow-Aktion abläuft.
Beendet am	Bei fehlerhaften Workflow-Instanzen werden in diesem Feld Datum und Uhrzeit angezeigt, zu dem/der diese Instanz der Workflow-Aktion beendet wurde.

Weitere Informationen zur Verwendung von Workflow Monitor finden Sie unter:

- [Workflow Monitor](#) (auf Seite 1407)
- [Anzeigen von Workflow-Instanzen](#) (auf Seite 1409)

- [Löschen von Instanzen aus Workflow Monitor](#) (auf Seite 1411)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Workflow-Regeln finden Sie im folgenden Abschnitt:

- [Workflow-Konfiguration](#) (auf Seite 1366)

Daten-/Zuweisungsregeln

Klicken Sie auf ein Thema, um eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für das Einrichten von Zuweisungsregeln (zur automatischen Zuweisung von Datensätzen), Prognosedefinitionen, Lead-Konvertierungslayouts und -Konvertierungszuordnungen, Verkaufsmethoden und Branchen anzuzeigen:

- [Einrichten von Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1418)
- [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1425)
- [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts](#) (auf Seite 1426)
- [Einrichten der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1429)
- [Aktualisieren der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1436)
- [Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches](#) (auf Seite 1438)
- [Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 1446)

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1414)
- [Lead-Konvertierungsverwaltung](#) (auf Seite 1424)

Info über Zuweisungsregeln

Hinweis zu Beginn. Zum Einrichten der Zuweisungsregeln muss Ihre Rolle die Berechtigung "Daten-/Zuweisungsregeln" enthalten.

Mithilfe von Zuweisungsregeln können Sie geeigneten Personen, Teams und Gebieten basierend auf den von Ihnen eingerichteten Regeln (so genannten Regelgruppen) automatisch Leads, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen oder Firmen zuweisen.

Hat Ihr Unternehmen die Option für Gruppenzuweisungen gewählt, nutzen alle Gruppenmitglieder die Datensätze gemeinsam, die einem Mitglied dieser Gruppe zugewiesen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Gruppenverwaltung](#) (auf Seite 1358).

Zuweisungsregeln können je nach Unternehmensstruktur und Geschäftsprozessen recht einfach sein. Beispiel:

- Die Leads für ein bestimmtes Gebiet werden dem regionalen Vertriebsleiter zugewiesen.

- Neue Serviceanfragen werden dem Technischen Serviceleiter zugewiesen.

Andererseits können die Regeln auch komplexer sein. Beispiel:

- Die meisten Leads werden nach Produktkompetenz und Gebiet zugewiesen, einige werden jedoch einem Call-Center-Manager zugewiesen.
- Die meisten Serviceanfragen werden nach Problembereichen zugewiesen, alle Anfragen zu einem bestimmten Produkt werden jedoch an einen Mitarbeiter weitergeleitet.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, wie Sie Datensatztypen zuweisen können:

Dieser Datensatztyp	verfügt über die Zuweisungsoptionen
Firmen	Sie können die Datensätze einem Mitarbeiter oder einem Gebiet zuweisen. Außerdem können Sie Teams festlegen, in denen die Verantwortlichkeit für neu zugewiesene Firmendatensätze freigegeben wird.
Leads	Sie können die Datensätze einem Mitarbeiter zuweisen.
Verkaufsprojekte	Sie können die Datensätze einem Mitarbeiter oder einem Gebiet zuweisen. Außerdem können Sie Teams festlegen, in denen die Verantwortlichkeit für neu zugewiesene Verkaufsprojekte freigegeben wird.
Serviceanfragen	Sie können die Datensätze einem Mitarbeiter zuweisen.

Die Zuweisungsregeln in der aktiven Gruppe werden ausgewertet, wenn folgende Bedingungen im Zusammenhang mit einem Datensatztyp auftreten:

- Für Leads: Das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" ist aktiviert.
- Bei Serviceanfragen:
 - Die Serviceanfrage wurde ohne Angabe eines Verantwortlichen erstellt, oder der Verantwortliche wurde aus dem Datensatz gelöscht (d. h., das Feld "Verantwortlicher" ist leer).
 - Das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" ist aktiviert.
- Bei Firmen: Das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" ist aktiviert.
- Bei Verkaufsprojekten: Das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" ist aktiviert.

HINWEIS: Wird einem Lead oder einer Serviceanfrage ein Verantwortlicher zugewiesen, wird dem neuen Verantwortlichen eine E-Mail gesendet. Sie können E-Mail-Benachrichtigungen für Serviceanfragen pro Regel deaktivieren, indem Sie die Auswahl des Kontrollkästchens "E-Mail-Benachrichtigung senden" (Flag) auf der Seite "Zuweisungsregel bearbeiten" aufheben. Klicken Sie hierzu auf den globalen Link "Admin", dann auf "Daten-/Zuweisungsregeln" und anschließend auf "Zuweisungsregeln". Klicken Sie auf den Link für die Regelgruppe und dann auf den Link "Bearbeiten" für die Regel.

Verfolgen des Neuzuweisungsvorgangs

Drei Felder unterstützen Sie beim Verfolgen der Neuzuweisung von Verantwortlichen bzw. beim Ausführen von Analysen, um festzustellen, wie lange die Neuzuweisung dauert. Diese Felder können Seitenlayouts für Firmen, Verkaufsprojekte, Leads und Serviceanfragen hinzugefügt werden. Die Felder lauten:

- Zuweisungsstatus

Der Status kann "In Warteschlange" (der Datensatz befindet sich in der vom Assignment Manager zu verarbeitenden Warteschlange) oder "Wird verarbeitet" (der Datensatz wird derzeit vom Assignment Manager verarbeitet) lauten oder leer sein (der Datensatz befindet sich weder in der Warteschlange, noch wird er verarbeitet).

■ Einreichungsdatum letzte Zuweisung

Wenn sich der Datensatz in der Verarbeitungswarteschlange befindet oder derzeit vom Assignment Manager verarbeitet wird, wird in diesem Feld das Datum und die Uhrzeit angezeigt, zu dem der Datensatz bei aktiviertem Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" gespeichert wurde. Bei einem Serviceanfragedatensatz wird in diesem Feld jedoch das Datum und die Uhrzeit angezeigt, zu dem der Datensatz gespeichert wurde, ohne dass im Feld "Verantwortlicher" ein Eintrag vorhanden war.

■ Abschlussdatum Letzte Zuweisung

Wenn ein Datensatz niemals neu zugewiesen wurde, ist dieses Feld leer. Andernfalls werden in diesem Feld Datum und die Uhrzeit angezeigt, zu dem der Datensatz zuletzt neu zugewiesen wurde.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).

Aktivieren von Regelgruppen

Sie können mehrere Zuweisungsregelgruppen erstellen, für jeden Datensatztyp kann jedoch immer nur eine Regelgruppe aktiv sein.

VORSICHT: Die Regelgruppe, die bei der letzten Freigabe der Regel als *aktiv* markiert wurde, bleibt aktiv, bis die Regeln erneut freigegeben werden. Bei der nächsten Freigabe der Regeln wird die Regelgruppe aktiv, die zuletzt als *aktiv* markiert wurde. Wenn Sie eine neue Regelgruppe erstellen und diese als aktiv markieren, löschen Sie die vorher aktive Regelgruppe erst, nachdem die Regeln freigegeben wurden.

TIPP: Regelgruppen können als historische Referenz für Leads dienen. Anstatt Regelgruppen zu löschen, setzen Sie diese auf inaktiv.

Info über Gruppenzuweisung

Wenn in Ihrem Unternehmen Datensätze nicht einzelnen Mitarbeitern, sondern ganzen Gruppen zugewiesen werden, muss der Unternehmensadministrator folgende Schritte durchführen:

- 1 Aktivieren Sie auf der Seite "Unternehmensprofil" das Feld "Standardgruppenzuweisung" (siehe [Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte](#) (auf Seite 1119)).
- 2 Richten Sie zuerst die Gruppen ein, bevor Sie die Zuweisungsregeln aktivieren (siehe [Einrichten von Gruppen](#) (auf Seite 1361)).
- 3 Wählen Sie ein Gruppenmitglied als Verantwortlichen für Firmen bzw. Verkaufsprojekte während des Zuweisungsvorgangs aus.

HINWEIS: Die Gruppenfunktion wird für Datensätze von Leads oder Serviceanfragen nicht unterstützt.

Wenn der Datensatz einem Verantwortlichen in der Gruppe zugewiesen wurde:

- Im Feld "Verantwortlicher" werden Informationen über den Verantwortlichen angezeigt.
- Auf den Seiten "Bearbeiten" und "Details" wird im Feld "Hauptgruppe" der Name der Gruppe des Verantwortlichen angezeigt, wenn der Unternehmensadministrator dieses Feld ihrem Layout hinzugefügt hat.
- Der Datensatz wird in den Bereichen der Anwendungen angezeigt, in denen normalerweise die Datensätze dieses Mitarbeiters, z. B. Homepages und Datensatzlisten, angezeigt werden.

Im Allgemeinen haben alle Mitglieder der Gruppe Vollzugriff auf den Datensatz. Die Zugriffsebenen können jedoch angepasst werden, um den Benutzerzugriff einzuschränken.

Szenario zum Zuweisen von Leads

Das folgende Beispiel veranschaulicht Geschäftsregeln zum Zuweisen von Leads in einem typischen Unternehmen. Der Administrator führt folgende Schritte aus, um Regeln zur automatischen Zuweisung der Leads dieses Unternehmens einzurichten:

- 1 Der Administrator stellt die unternehmensspezifischen Geschäftsregeln zum Zuweisen von Leads zu Personen auf.

Beispiel: Bei Firmen in Deutschland werden die meisten Verkaufsgebiete nach Bundesländern zugewiesen. In einigen Ländern wird die Gebietszuweisung jedoch nach Kompetenzen in Bezug auf ein Produkt zugewiesen. Außerdem wird die Firma "Corporation XYZ" unabhängig vom Bundesland oder Produktinteresse des Leads immer einem bestimmten Vertriebsleiter zugewiesen.
- 2 Auflisten sämtlicher Zuweisungsszenarios, die für die Geschäftsregeln berücksichtigt werden müssen:
 - **Firma (Unternehmen) lautet "Corporation XYZ".** Wird Vertriebsleiter A zugewiesen.
 - **Hauptadresse – Bundesland ist "BW", "RP", "BY", "HE".** Wird Vertriebsleiter B zugewiesen.
 - **Hauptadresse – Bundesland ist "HB", "MV", "NI", "SH".** Wird Vertriebsleiter C zugewiesen.
 - **Lead interessiert sich für Produkt ABC (in allen außer den bereits aufgelisteten Bundesländern und nicht für "Corporation XYZ").** Wird Vertriebsleiter D zugewiesen.
 - **Hauptadresse – Bundesland nicht aufgelistet.** Wird Vertriebsleiter E zugewiesen.
- 3 Ordnet die Szenarios in der Reihenfolge an, in der sie berücksichtigt werden sollen.

Zunächst wird das Feld "Firma" überprüft. Lautet der Wert "Corporation XYZ", wird der Lead unabhängig von sonstigen Bedingungen Vertriebsleiter A zugewiesen. Wird dieses Kriterium nicht erfüllt, betrachten Sie das Feld "Hauptadresse - Bundesland". Lautet der Wert "BW", "RP", "BY" oder "HE", weisen Sie den Lead Vertriebsleiter B zu usw.

Als bewährte Methode empfiehlt sich die Vorlage für Datensatzzuweisungen, die Sie bei der Planung der unternehmensspezifischen Zuweisungsszenarios und beim Einrichten der gewünschten Regeln unterstützt.

Kriterien/Bedingungen in Zuweisungsregeln

Sie können die folgenden Bedingungen in den Kriterien für Zuweisungsregeln verwenden:

- **Zwischen** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen der Wert im Kriterienfeld zwischen zwei Werten liegt, die im Regelkriterium definiert werden. (Die Ergebnisse umfassen keine Datensätze, bei

denen der Wert im Kriterienfeld einem der Werte in der Regel entspricht.) Trennen Sie die Werte durch Komma. Verwenden Sie keine Bindestriche (-) zur Angabe eines Wertebereichs oder zur Trennung von Werten.

Verwenden Sie die Bedingung "Zwischen" nur für Datumsfelder. Verwenden Sie das Datumsformat TT/MM/JJJJ.

- **Enthält alle Werte.** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen das Kriterienfeld den Kriteriumswert in der Regel enthält. Wenn Sie z. B. als Kriteriumswert *qual* eingeben, wird die Regel mit Datensätzen verglichen, deren Kriterienfeld einen Wert mit *qual* enthält, z. B. "Qualifizierung" oder "Qualifiziert".

Sie können die Bedingung "Enthält alle Werte" nicht für Datums- oder Zahlenfelder verwenden.

- **Enthält genauen Feldwert.** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen das Kriterienfeld die gesamte Zeichenfolge des Kriterienfeldwerts enthält, jedoch keine zusätzlichen Zeichen. Wenn Sie z. B. als Kriterienwert *Abgeschlossen* eingeben, wird die Regel mit Datensätzen verglichen, deren Kriterienfeld den Wert "Abgeschlossen" enthält, nicht aber "Abgeschlossen/gewonnen".

Sie können die Bedingung "Enthält genauen Feldwert" nicht für Datums- oder Zahlenfelder verwenden.

- **Enthält keinen der Werte.** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen das Kriterienfeld Werte enthält, die dem Regelkriterienwert nicht entsprechen.

Sie können die Bedingung "Enthält keinen der Werte" nicht für Datums- oder Zahlenfelder verwenden.

- **Kleiner als oder gleich** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen der Wert im Kriterienfeld kleiner als oder gleich dem Regelkriterienwert ist.

Sie können die Bedingung "Kleiner als oder gleich" nur für Zahlen- und Währungsfelder verwenden.

- **Größer als oder gleich** Vergleicht die Regel mit Datensätzen, bei denen der Wert im Kriterienfeld größer als oder gleich dem Regelkriterienwert ist.

Sie können die Bedingung "Größer als oder gleich" nur für Zahlen- und Währungsfelder verwenden.

Beachten Sie die folgenden Punkte in Bezug auf Regelkriterien:

- Eine Regel ohne Kriterien ist immer wahr.
- Regeln werden sequenziell bewertet. Die Bewertung stoppt, wenn die Kriterien für eine Regel erfüllt sind.

Wenn beispielsweise 10 Regeln bewertet werden und die Kriterien für Regel 6 erfüllt sind, werden die Regeln 7, 8, 9 und 10 ignoriert (d.h., sie werden nicht bewertet). Gibt es für Regel 6 keine Kriterien, ist Regel 6 wahr, und die Regeln 7, 8, 9 und 10 werden ignoriert.

Schrittweise Anweisungen für das Einrichten von Zuweisungsregeln finden Sie in [Einrichten von Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1418).

Einrichten von Zuweisungsregeln

Bevor Sie beginnen:

- Zum Einrichten der Zuweisungsregeln muss Ihre Rolle die Berechtigung "Daten-/Zuweisungsregeln" beinhalten.
- Weitere Informationen über die Angabe von Zuweisungsregeln finden Sie in [Info über Zuweisungsregeln](#) (auf Seite 1414).

Beispiel für Zuweisungsregelgruppen

Regelgruppen bestehen aus Regeln, die sich wiederum aus Kriterien zusammensetzen. In der folgenden Abbildung sind die Komponenten einer Regelgruppe dargestellt.

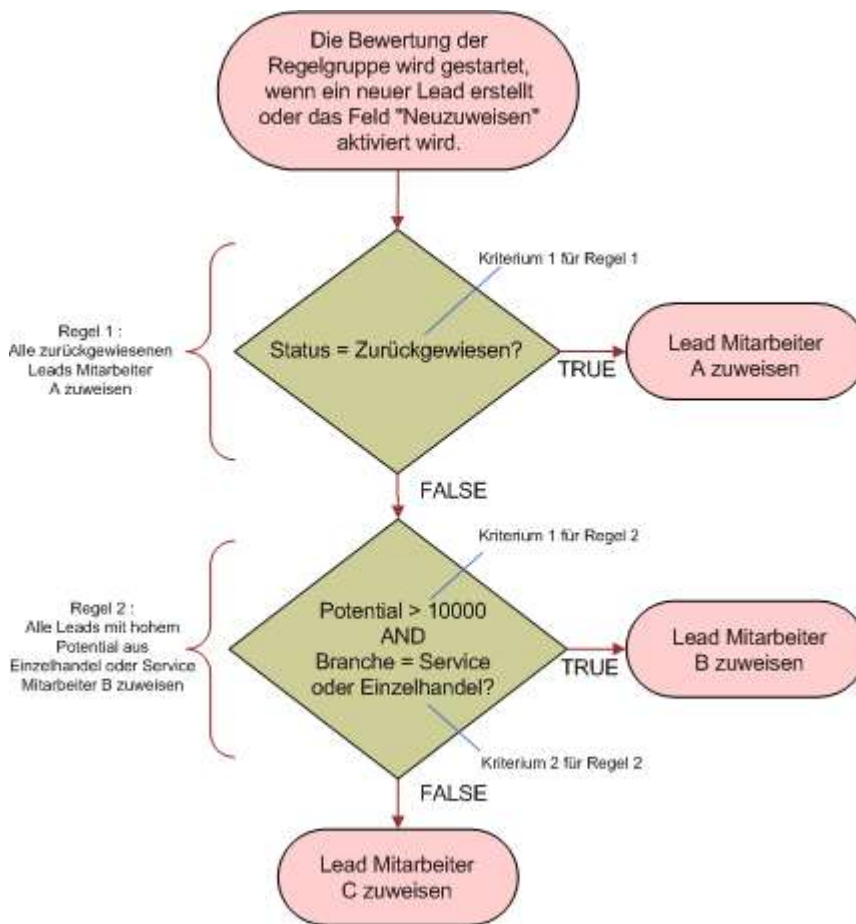


Figure 6: Auswerten einer Lead-Zuweisungsregelgruppe

HINWEIS: Um die ordnungsgemäße Funktion der Schaltfläche "Zurückweisen" auf der Seite "Lead-Details" zu gewährleisten, muss die erste Regel in der Regelgruppe zurückgewiesene Leads zuweisen.

So richten Sie Zuweisungsregeln ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Zuweisungsregeln" auf den Link des entsprechenden Datensatztyps.

Es wird eine Liste aller bis zum aktuellen Datum für Ihr Unternehmen definierten Regelgruppen angezeigt.

4 Erstellen Sie eine neue Regelgruppe:

- a Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neue Regelgruppe".
- b Füllen Sie die Felder der Seite "Neu/Bearbeiten" aus.

Feld	Beschreibung
Regelgruppenname	Ein eindeutiger Name mit maximal 30 Zeichen.
Aktive Regelgruppe	Es kann immer nur eine Regelgruppe aktiv sein. Wenn Sie eine neue Regelgruppe als aktiv angeben, wird die zuvor aktivierte Regelgruppe inaktiv.
Nicht zugewiesener Verantwortlicher	Ein Mitarbeiter, der Datensätze übernimmt, die nicht über eine der Regeln zugewiesen wurden. Beispiel: Mitarbeiter C in Abbildung 1.
Rücksendeadresse	Dieses Feld wird nur für Lead- und Serviceanfrage-Regelgruppen angezeigt. Die E-Mail-Adresse wird im Feld "Von" der E-Mail-Benachrichtigungen über die Zuweisung angezeigt, die an Verantwortliche von Leads und Serviceanfragen gesendet werden. HINWEIS: Für Firmen- und Verkaufsprojektdatensätze werden keine E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.
Nicht zugewiesenes Firmengebiet	Ein Gebiet, das Datensätze erbt, die nicht über eine der Regeln zugewiesen wurden. Dieses Feld wird nur für Firmenregelgruppen angezeigt.
Nicht zugewiesenes Verkaufsprojektgebiet	Ein Gebiet, das Datensätze erbt, die nicht über eine der Regeln zugewiesen wurden. Dieses Feld wird nur für Verkaufsprojektregelgruppen angezeigt.

- c Speichern Sie den Datensatz.

Dabei wird der Name der neuen Regelgruppe gespeichert, so dass anschließend Regeln zur Regelgruppe hinzugefügt werden können.

5 Fügen Sie der Regelgruppe eine Regel hinzu:

- a Klicken Sie auf der Seite "Regelgruppendetails" in der Titelleiste "Regeln" auf "Neu".
- b Füllen Sie die Felder der Seite "Neu/Bearbeiten" aus.

Die Beispalspalte in dieser Tabelle zeigt, wie die Felder korrekt ausgefüllt werden für die Regel 2 in Abbildung 1.

Feld	Beschreibung	Beispiel
Regelname	Ein eindeutiger Name.	Leads mit hohem Potenzial aus den Bereichen "Einzelhandel" oder "Service" zuweisen
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Regeln bewertet werden. Wenn die Kriterien für eine Regel erfüllt werden, wird der Datensatz zugewiesen, und alle nachfolgenden Regeln werden ignoriert.	1
Verantwortlichem zuweisen	Wenn die Regelkriterien erfüllt werden, wird der Datensatz diesem Benutzer zugewiesen. Für die Gruppenzuweisung von Firmen und Verkaufsprojekten muss der Benutzer Mitglied der Gruppe sein, für die die Datensätze freigegeben sind.	Mitarbeiter B
Zu Gebiet zuweisen	Wenn die Regelkriterien erfüllt werden, wird der Datensatz diesem Gebiet zugewiesen. Dieses Feld wird nur für Firmen- und Verkaufsprojektregeln angezeigt.	Nordöstliche Region
Zugehörige Personen einbeziehen	Wenn die Regelkriterien erfüllt sind, werden die mit der Firma verknüpften Personen dem angegebenen Firmenverantwortlichen und dem Gebiet zugewiesen. Dieses Feld wird nur für Firmenregeln angezeigt.	Nicht anwendbar
Zugehörige Verkaufsprojekte einbeziehen	Wenn die Regelkriterien erfüllt sind, werden die mit dem Verkaufsprojekt verknüpften Personen dem angegebenen Firmenverantwortlichen und dem Gebiet zugewiesen. Dieses Feld wird nur für Firmenregeln angezeigt.	Nicht anwendbar

Feld	Beschreibung	Beispiel
Teamzuweisung einbeziehen	<p>Wenn die Regelkriterien erfüllt sind, werden die Teammitglieder der Firma zugewiesen.</p> <p>Dieses Feld wird nur für Firmen- und Verkaufsprojektregeln angezeigt.</p>	Nicht anwendbar

- c Speichern Sie den Datensatz.

Dabei wird die Regel gespeichert, und Sie können dieser Regel jetzt Kriterien hinzufügen.

- 6 (Optional) Aktualisieren Sie bei Firmen und Verkaufsprojekten den Zugriff auf verknüpfte Datensätze und Benutzer:

- a Klicken Sie auf der Seite "Regelgruppendetails" auf den Link "Name" der Regel, für die Sie den Zugriff für verknüpfte Datensätze und Benutzer aktualisieren möchten.
- b Klicken Sie auf der Seite "Regeldetails" in der Titelleiste "Teamzuweisung" auf "Benutzer hinzufügen" oder "Benutzer bearbeiten".
- c Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Benutzer aus.
- d Weisen Sie die Zugriffsebenen für Firmen, Personen und Verkaufsprojekte zu.
- e Speichern Sie die Änderungen.

- 7 Fügen Sie der Regel ein Regelkriterium hinzu:

- a Klicken Sie auf der Seite "Regeldetails" in der Titelleiste "Regelkriterien" auf "Neu".
- b Füllen Sie die Felder der Seite "Neu/Bearbeiten" aus.

Die Beispielspalte in dieser Tabelle zeigt, wie die Felder korrekt ausgefüllt werden für die Regel 2 in Abbildung 1.

Feld	Beschreibung	Beispiel
Feld	<p>Name des zu bewertenden Felds.</p> <p>HINWEIS: Wenn ein Feld umbenannt wurde, wird der neue Feldname angezeigt.</p>	Potenzieller Umsatz
Bedingung	<p>Die folgenden Bedingungen können für Datums- oder Zahlenfelder nicht verwendet werden: "Enthält alle Werte", "Enthält genauen Feldwert" und "Enthält keinen der Werte".</p> <p>Die folgenden Bedingungen können nur für Zahlen- und Währungsfelder verwendet werden: "Größer als oder gleich", "Kleiner als oder gleich".</p> <p>Der Operator "Zwischen" kann nur für Datumsfelder</p>	Größer als oder gleich

Feld	Beschreibung	Beispiel
	verwendet werden.	
Wert(e)	Verwenden Sie Kommata, um die Werte voneinander zu trennen. Wenn der Wert, für den Sie einen Treffer suchen, ein Komma enthält, beispielsweise eine Adresse, setzen Sie diesen Wert in Anführungszeichen. Geben Sie bei der Bedingung "Zwischen" durch Kommata getrennte Mindest- und Höchstwerte ein.	10000

c Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Wenn Sie weitere Kriterien zu der Regel hinzufügen möchten, klicken Sie auf "Speichern und Neue Regelkriterien" und gehen zu Schritt b zurück. Wenn mehrere Kriterien für eine Regel definiert sind, muss der Datensatz mit *allen Kriterien* übereinstimmen, damit der Regel entsprochen wird.
- Wenn Sie sämtliche Kriterien für die Regel eingegeben haben, klicken Sie auf "Speichern".

8 Klicken Sie auf der Seite "Regeldetails" in der Titelleiste "Regel" auf "Zurück zu Regelgruppendetails".

9 Führen Sie auf der Seite "Regelgruppendetails" einen der folgenden Schritte durch:

- Wenn Sie der Regelgruppe weitere Regeln hinzufügen möchten, gehen Sie zurück zu Schritt 5.
- Wenn Sie alle Regeln für die Regelgruppe eingegeben haben, klicken Sie auf "Zurück zu Regelgruppenliste", um den Vorgang zu beenden.

TIPP: Regeln werden entsprechend ihrer Reihenfolge in der Regelgruppe ausgeführt, um sicherzustellen, dass sie in der richtigen Reihenfolge angezeigt werden. Wenn einer Regel entsprochen wurde, werden die darauf folgenden Regeln ignoriert.

So bearbeiten, aktivieren oder deaktivieren Sie eine Regelgruppe

1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".

3 In dem Abschnitt "Zuweisungsregeln" klicken Sie auf den Link für den Typ von Zuweisungsregeln, der bearbeitet werden soll.

Es wird eine Liste aller bis zum aktuellen Datum für Ihr Unternehmen definierten Regelgruppen angezeigt.

4 Klicken Sie auf den Link der Regelgruppe, die Sie aktualisieren möchten.

5 Klicken Sie auf der Seite "Regelgruppendetails" auf "Bearbeiten".

6 Aktualisieren Sie die Felder, und speichern Sie den Datensatz.

Die vorgenommenen Änderungen werden um Mitternacht gemäß der Uhrzeit des Oracle-Servers (Standardeinstellung) wirksam, oder zu der Zeit, die für die Zuweisungsregelgruppen zur Aktualisierung festgelegt wurde.

VORSICHT: Wenn Sie eine Regelgruppe als *aktiv* markieren, bleibt die Regelgruppe, die bei der letzten Freigabe der Regeln als *aktiv* markiert wurde, weiter aktiv, bis die Regeln erneut freigegeben werden. Bei der nächsten Freigabe der Regeln wird die Regelgruppe aktiv, die zuletzt als *aktiv* markiert wurde. Wenn Sie eine neue Regelgruppe als *aktiv* markieren, löschen Sie die vorher aktive Regelgruppe erst, nachdem die Regeln freigegeben wurden.

So bearbeiten Sie Zuweisungsregeln

- 1 Auf der Seite "Regelgruppendetails" klicken Sie auf den Bearbeiten-Link der Regel, die geändert werden soll.

- 2 Aktualisieren Sie die Felder.

HINWEIS: Sie können die Reihenfolge ändern, in der Regeln ausgewertet werden, indem Sie das Feld "Reihenfolge" bearbeiten. Für die zu ändernde Regel geben Sie eine Reihenfolgenummer ein, die höher ist als die Reihenfolgenummer der Regel, die vor der zu ändernden Regel stehen soll, und niedriger als die Reihenfolgenummer der Regel, die auf die zu ändernde Regel folgen soll.

Wenn zum Beispiel drei Regeln mit der Reihenfolge 1 bis 3 vorhanden sind und die Reihenfolge so geändert werden soll, dass die Regel, die aktuell die Nummer 1 hat, nach der Regel ausgewertet werden soll, die aktuell die Nummer 2 hat, ändern Sie die Reihenfolge der Regelnummer 1 in einen Wert wie z. B. 2.1 (oder einen Wert größer als 2 und kleiner als 3).

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Lead-Konvertierungsverwaltung

Benutzer in Ihrem Unternehmen können Lead-Datensätze in Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze konvertieren. Wenn die Verwendung von Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition für Ihr Unternehmen konfiguriert wurde, können Benutzer Lead-Datensätze auch in Geschäftsregistrierungsdatsätze konvertieren.

Wenn Benutzer einen Lead-Datensatz konvertieren, können sie einen der folgenden Schritte ausführen:

- Neue Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatsätze erstellen, die automatisch mit dem Lead-Datensatz verknüpft werden.
- Den Lead-Datensatz mit bestehenden Firmen- und Personendatsätzen verknüpfen. Benutzer wählen die Datensätze, die mit dem Lead verknüpft werden sollen, beim Konvertieren des Leads.

Sie können festlegen, welche Optionen Benutzern auf der Seite "Lead konvertieren" zur Verfügung stehen, indem Sie Lead-Konvertierungslayouts für die Seite erstellen und diese Layouts Benutzerrollen zuweisen.

Während der Lead-Konvertierung werden einige Werte standardmäßig von den neuen Datensätzen übernommen. Sie können die Menge der übernommenen Informationen jedoch erhöhen, indem Sie zusätzliche Felder, einschließlich benutzerdefinierter Felder, zuordnen.

Um Lead-Konvertierungen durchführen zu können, müssen Benutzer über die erforderlichen Zugriffsrechte für Datensatztypen sowie die entsprechenden Berechtigungen in ihrer Rolle verfügen.

Wenn Benutzer einen Lead zurückweisen, müssen sie auf der Seite "Lead zurückweisen" im Feld "Zurückweisungscode" einen Zurückweisungscode wählen. In diesem Feld sind standardmäßig verschiedene Werte vorgegeben. Sie können diese Werte jedoch ändern oder weitere Werte hinzufügen. Weitere Informationen über die Auswahlliste "Zurückweisungscode" finden Sie unter [Zurückweisungscode für Leads](#) (auf Seite 1429).

Verwandte Themen

Weitere Informationen über die Verwaltung der Lead-Konvertierung finden Sie in den folgenden Themen:

- [Einrichten der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1425)
- [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1425)
- [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts](#) (auf Seite 1426)

Einrichten der Lead-Konvertierung

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Einstellungen zur Konvertierung und Zurückweisung von Leads für Ihre Benutzer und Datensatztypen einzurichten:

- 1** Wenn Sie bei der Lead-Konvertierung weitere Felder zuordnen möchten, richten Sie neue Zuordnungen ein.
Weitere Informationen über das Zuordnen von Feldern finden Sie unter [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#) (auf Seite 1425).
- 2** Wenn Sie das Layout der Seite "Lead konvertieren" anpassen möchten, gehen Sie wie folgt vor:
 - a** Erstellen Sie neue Layouts.
Weitere Informationen über das Erstellen von Layouts finden Sie unter [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts](#) (auf Seite 1426).
 - b** Fügen Sie die neuen Layouts den entsprechenden Rollen hinzu.
Weitere Informationen über das Hinzufügen von Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).
- 3** Stellen Sie sicher, dass die Benutzer über die erforderlichen Zugriffsrechte für Datensatztypen sowie die entsprechenden Berechtigungen in ihrer Rolle verfügen.
Weitere Informationen über die Einstellungen, die für die Konvertierung von Leads erforderlich sind, finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads](#) (auf Seite 189).
- 4** Sie haben die Möglichkeit, die Werte in der Auswahlliste "Zurückweisungscode" zu bearbeiten.
Weitere Informationen über das Bearbeiten von Feldwerten finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175). Weitere Informationen über die Auswahlliste "Zurückweisungscode" finden Sie unter [Zurückweisungscode für Leads](#) (auf Seite 1429).

Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung

Benutzer in Ihrem Unternehmen können Lead-Datensätze in Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze konvertieren. Wenn die Verwendung von Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition für Ihr Unternehmen konfiguriert wurde, können Benutzer Lead-Datensätze auch in Geschäftsregistrierungsdatsätze konvertieren.

Benutzer können einen Lead-Datensatz in einen Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatsatz konvertieren. Einige Werte werden standardmäßig in die neuen Datensätze übernommen. Sie können die Menge der übernommenen Informationen erhöhen, indem Sie zusätzliche Felder, einschließlich benutzerdefinierter Felder, zuordnen.

HINWEIS: Ordnen Sie keine Web-Link-Felder für die Lead-Konvertierung zu. Web-Link-Felder enthalten keine Daten, sondern Skripte für Links, mit denen Benutzer Aktionen ausführen können. Die Inhalte eines Web-Link-Feldes können bei der Lead-Konvertierung nicht in einen neuen Datensatz übertragen werden.

Beim Konvertieren eines Lead-Datensatzes werden die zugeordneten Felder wie folgt übertragen:

- Wenn Benutzer neue Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatsätze erstellen, werden die Werte der zugeordneten Felder auf dem Lead-Datensatz in das vorgegebene Feld des neuen Datensatzes übertragen.
- Wenn Benutzer den Lead-Datensatz mit einem vorhandenen Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatsatz verknüpfen, den sie bei der Lead-Konvertierung wählen, bleiben die Felder des vorhandenen Datensatzes, die bereits Werte enthalten, unverändert. Leere Felder werden mit dem Wert des zugeordneten Lead-Feldes gefüllt.

Info über benutzerdefinierte Auswahllistenfelder und -werte

Auswahllistenfelder aus dem Lead-Datensatz können Textfeldern (lang oder kurz) in Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt- und Geschäftsregistrierungsdatsätzen bzw. einem Auswahllistenfeld mit identischen Werten zugeordnet werden.

Hinweis zu Beginn: Zum Durchführen der folgenden Prozedur muss Ihre Rolle die Berechtigung "Daten-/Zuweisungsregeln" enthalten.

So ordnen Sie zusätzliche Felder bei der Lead-Konvertierung zu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Lead-Konvertierungsverwaltung" auf "Lead-Konvertierungszuordnung".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Lead-Konvertierungszuordnung" die zuzuordnenden Felder aus.
- 5 Um die Zuordnung auf die Standardeinstellungen zurückzusetzen, klicken Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Standard".
- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts

Sie können festlegen, welche Optionen Benutzern für die Lead-Konvertierung zur Verfügung stehen, indem Sie benutzerdefinierte Layouts für die Seite "Lead konvertieren" erstellen und diese Layouts Benutzerrollen zuweisen.

HINWEIS: Um Leads in Firmen, Personen, Verkaufsprojekte oder Geschäftsregistrierungen zu konvertieren, müssen die Benutzer ebenfalls über die entsprechenden Berechtigungen in ihren Zugriffsprofilen und Rollen verfügen. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen für die Lead-Konvertierung finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads](#) (auf Seite 189).

Die folgende Tabelle enthält die Optionen, die Sie auf der Seite "Lead konvertieren" freigeben können.

Datensatztyp	Optionen
Firma	Nicht in Firma konvertieren Vorhandene Firma verwenden Neue Firma automatisch erstellen
Person	Vorhandene Person verwenden Neue Person automatisch erstellen
Verkaufsprojekt	Nicht in Verkaufsprojekt konvertieren Neues Verkaufsprojekt automatisch erstellen
Geschäftsregistrierung	Geschäftsregistrierung nicht erstellen Geschäftsregistrierung automatisch erstellen HINWEIS: Die Optionen für die Geschäftsregistrierung sind nur anwendbar, wenn die Verwendung von Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition für Ihr Unternehmen konfiguriert ist.

Es wird ein Standardlayout bereitgestellt. Das Standardlayout beinhaltet alle Optionen für Firmen, Personen und Verkaufsprojekte, jedoch nicht die Optionen für Geschäftsregistrierungen. Sie können das Standardlayout kopieren und anschließend die Kopie bearbeiten, jedoch können Sie das Standardlayout weder bearbeiten noch löschen.

Je nachdem, welche Optionen Sie für einen Datensatztyp freigeben, wirken sich diese folgendermaßen auf die Abschnitte zum Datensatztyp auf der Seite "Lead konvertieren" aus:

- Wenn Sie keine Optionen für einen Datensatztyp freigeben, enthält die Seite "Lead konvertieren" keinen Abschnitt für diesen Datensatztyp.
- Wenn Sie nur die Option "Nicht in Firma konvertieren" für den Firmen-Datensatztyp freigeben, enthält die Seite keinen Firmenabschnitt.
- Wenn Sie nur die Option "Nicht in Verkaufsprojekt konvertieren" für den Verkaufsprojekt-Datensatztyp freigeben, enthält die Seite keinen Verkaufsprojektabschnitt.

- (Nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition anwendbar) Wenn Sie nur die Option "Geschäftsregistrierung nicht erstellen" für den Datensatztyp "Geschäftsregistrierung" freigeben, enthält die Seite keinen Geschäftsregistrierungsabschnitt.

Hinweis zu Beginn. Um das in diesem Abschnitt beschriebene Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Daten-/Zugriffsregeln" enthalten.

So erstellen Sie ein Layout für die Lead-Konvertierung

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Lead-Konvertierungsverwaltung" auf "Lead-Konvertierung - Layout".
- 4 Klicken Sie auf der Seite der Layoutliste der Lead-Konvertierung auf "Neues Layout".
- 5 Schritt 1 "Layout-Name":
 - a Geben Sie den Namen für das Layout ein.
 - b (Optional) Geben Sie eine Beschreibung für das Layout ein.
 - c Wenn Sie dieses Layout als Standardlayout für alle Benutzer verwenden möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Lead-Konvertierung - Standard-Layout".

HINWEIS: Standardmäßig wird das unter "Lead-Konvertierung - Standard-Layout" in Oracle CRM On Demand angegebene Layout als Standard-Layout für das Unternehmen verwendet, wenn kein anderes Layout als Standard gekennzeichnet wurde. Wenn Sie ein anderes Layout erstellen und das Kontrollkästchen "Standard-Layout" für das neue Layout aktivieren, wird nicht mehr das unter "Lead-Konvertierung - Standard-Layout" angegebene Layout als Standard verwendet. Das unter "Lead-Konvertierung - Standard-Layout" angegebene Layout wird nur als Standard-Layout für das Unternehmen verwendet, wenn das Kontrollkästchen "Standard-Layout" nicht für ein anderes Layout aktiviert ist. Für das unter "Lead-Konvertierung - Standard-Layout" angegebene Layout ist das Kontrollkästchen "Standard-Layout" allerdings nie aktiviert, auch wenn dieses Layout als Standard verwendet wird.
- 6 Schritt 2 "Aktionen auswählen": Markieren Sie den Datensatztyp, für den Sie im Abschnitt "Lead-Konvertierung - Datensatztypen" Aktionen (Firma, Person, Verkaufsprojekt oder Geschäftsregistrierung) wählen möchten. Sie können die Aktionen, die auf der Seite angezeigt werden sollen, durch Klicken auf die Pfeiltasten aus dem Abschnitt "Lead-Konvertierung - Verfügbare Aktionen" in den Abschnitt "Lead-Konvertierung - Ausgewählte Aktionen" verschieben. Wiederholen Sie diesen Schritt für alle Datensatztypen.
- 7 Schritt 3 "Bestätigen": Prüfen Sie Ihre Auswahl. Falls erforderlich, kehren Sie zu Schritt 2 "Aktionen auswählen" zurück, um Ihre Auswahl zu ändern.
- 8 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um die Änderungen zu speichern.

Zurückweisungscode für Leads

Wenn ein Benutzer einen Lead zurückweist, muss er auf der Seite "Lead zurückweisen" im Feld "Zurückweisungscode" einen Code wählen. Benutzer können auch eine Textbeschreibung für den Grund der Zurückweisung im Feld "Zurückweisungsgrund" angeben. Wenn ein Benutzer den Wert *Sonstige* im Feld "Zurückweisungscode" wählt, muss eine Beschreibung im Feld "Zurückweisungsgrund" angegeben werden. Andernfalls ist die Eingabe im Feld "Zurückweisungsgrund" optional.

Im Feld "Zurückweisungscode" sind standardmäßig verschiedene Werte vorgegeben, Sie können diese Werte jedoch ändern oder weitere Werte hinzufügen. Die Standardwerte sind:

- Drittanbieterperson
- Nicht erneut kontaktieren
- Duplikat
- Kein Kontakt möglich
- Ungeeignete Person
- Unzureichende Daten
- Falsche Telefonnummer
- Kein geschäftliches Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojekt in Verarbeitung.
- Sonstige
- Kürzlich kontaktiert (<30 Tage)
- Dateneingabe/Systemfehler
- Ist bereits Produkteigentümer
- Zielkriterien nicht erfüllt

Weitere Informationen über das Bearbeiten von Auswahllistenwerten finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175).

HINWEIS: Wenn Sie den Wert *Sonstige* umbenennen, muss dennoch ein Wert im Feld "Zurückweisungsgrund" eingegeben werden, sobald der Benutzer den umbenannten Wert auf der Seite "Lead zurückweisen" wählt.

Einrichten der Prognosedefinition

Je nach den von Ihnen definierten Einstellungen wird durch Prognosen in Oracle CRM On Demand die Erstellung von Verkaufsprognosen automatisiert. Prognosen werden entweder wöchentlich oder monatlich automatisch erstellt. Jede erstellte Prognose wird im Archiv gespeichert und dient als historischer Datensatz zu Referenz- und Analysezwecke.

Jede Prognose ist eine Momentaufnahme von Informationen zum Umsatz und potenziellen Umsatz für das Quartal. Durch eine Prognose können Vertriebsmitarbeiter und Manager auf Grundlage des aktuellen Status ihrer Verkaufsprojekte ihre Quartalsvertriebsleistung mit Planzielen und abgeschlossenen sowie zu erwartenden Umsätzen abgleichen.

Teilnehmer an Prognosen werden nach Rolle gewählt. Die Berichtsstruktur des Unternehmens und die für die Prognose Teilnehmer gewählten Rollen müssen so eingerichtet werden, dass die Teilnehmer ein Rollup auf einen Benutzer der höchsten Ebene durchführen können. Dieser Benutzer ist in der Regel der stellvertretende Vorstandsvorsitzende oder der Vorstandschef (CEO, Chief Executive Officer) eines Unternehmens.

Wenn eine Prognose generiert wird, meldet Oracle CRM On Demand den Mitarbeitern, dass die Prognose erstellt wurde und überprüft werden kann, indem auf der Homepage jedes Teilnehmers zwei Tage lang ein Hinweis angezeigt wird. Um diesen Zeitraum zu verlängern, aktualisieren Sie das Feld "Ablaufdatum" für diesen Hinweis. Weitere Informationen über Hinweise finden Sie unter [Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen](#) (auf Seite 1147).

Bestimmen des Prognosetyps

Das Unternehmen kann Verkaufsprojekte, Produkte, Firmen oder Personen als Basis für seine Prognosen verwenden. Es gibt vier Arten von Prognosen:

- Verkaufsprojektprodukt
- Verkaufsprojektumsatz
- Firmenumsatz
- Personenumsatz

Das Unternehmen kann mehrere Prognosetypen aus den für die Prognoseerstellung festgelegten Datumsangaben generieren. Beim Festlegen der Prognoseeinstellungen für das Unternehmen geben Sie die Prognosetypen an, die im gesamten Unternehmen verwendet werden.

HINWEIS: Vertriebsmitarbeiter müssen je Prognosetyp bestimmte Aktionen durchführen. Stellen Sie sicher, dass die zu verwendenden Prognosetypen kommuniziert werden, bevor die Vertriebsarbeiter mit der Erstellung von Verkaufsprojekt-, Firmen- und Personendatensätzen beginnen.

Prognosen für Verkaufsprojektprodukte

Mit Prognosen für Verkaufsprojektprodukte werden Berichte für die Produkte erstellt, die mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind. Die Zahlen der Prognosen für Verkaufsprojektprodukte werden anhand der Felder "Menge", "Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" für alle Produkte berechnet, für die ein Prognose Teilnehmer verantwortlich ist und deren Umsatz während des Prognosezeitraums berücksichtigt werden soll. Der Umsatz für ein Produkt kann zu einem Zeitpunkt oder für verschiedene Zeiträume angegeben werden.

Bei Prognosen für Verkaufsprojektprodukte müssen Vertriebsmitarbeiter Produkte mit ihren Verkaufsprojektdatensätzen verknüpfen. Vertriebsmitarbeiter müssen außerdem die Menge, den Kaufpreis sowie Anfangs- und Abschlussdatum eingeben, um die Produkte festzulegen, die in den Prognosen berücksichtigt werden sollen.

Ein Datensatz für ein Verkaufsprojektprodukt muss Folgendes aufweisen, um in der Prognose berücksichtigt zu werden:

- Ein Abschlussdatum im Prognosezeitraum
- Einen Prognose Teilnehmer als Verantwortlichen

Bestimmte Informationen müssen für die Werte eines Datensatzes bereitgestellt werden, um zur Umsatzprognose des Unternehmens beizutragen. Detaillierte Informationen finden Sie unter "Info über Verkaufsprojekte und Prognosen".

Richten Sie eine Prognose für Verkaufsprojektprodukte ein, wenn das Unternehmen eine Prognose für einmalige oder wiederkehrende Umsätze erstellen möchten, die auf Produkten basieren.

Verkaufsprojektumsatzprognose

Mit Prognosen für den Verkaufsprojektumsatz werden Berichte für den Umsatz erstellt, der in den Verkaufsprojektdatensätzen angegeben ist. Die Prognosezahlen werden anhand der Felder "Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" für alle Verkaufsprojektdatensätze berechnet, für die folgende Bedingungen gelten:

- Das Verkaufsprojekt hat ein Abschlussdatum, das im Prognosezeitraum liegt
- Eine der folgenden Bedingungen ist wahr:
 - Ein Prognoseteilnehmer ist für das Verkaufsprojekt verantwortlich
 - Ein Prognoseteilnehmer ist Mitglied des Verkaufsprojektteams und hat einen Anteil am Verkaufsprojektumsatz, der größer als 0 Prozent ist (d.h., der Wert im Feld "Anteil %" auf der Seite "Verkaufsprojektteam" ist größer als null).

HINWEIS: Um den Umsatz eines Verkaufsprojekts auf die Teammitglieder aufzuteilen, muss das Kontrollkästchen "Verkaufsprojekt - Umsatzteilung aktivieren" im Unternehmensprofil aktiviert werden.

Bei Prognosen für den Verkaufsprojektumsatz müssen Vertriebsmitarbeiter die Felder "Verkaufsprojektumsatz" und "Abschlussdatum" ausfüllen, um die Verkaufsprojekte anzugeben, die in ihren Prognosen verwendet werden sollen. Alle verknüpften Produkte werden in der Prognose ignoriert.

Bestimmte Informationen müssen für die Werte eines Datensatzes bereitgestellt werden, um zur Umsatzprognose des Unternehmens beizutragen. Detaillierte Informationen finden Sie unter [Info über Verkaufsprojekte und Prognosen](#) (auf Seite 240).

Richten Sie eine Prognose für den Verkaufsprojektumsatz ein, wenn Sie den gesamten Verkaufsprojektumsatz unabhängig von dem Umsatz prognostizieren möchten, der von einzelnen Produkten stammt.

Firmen- und Personenumsatzprognosen

Mit Firmen- und Personenumsatzprognosen werden Berichte für den Umsatz erstellt, der in Umsatzdatensätzen aufgelistet ist, die mit Firmen- oder Personendatensätzen verknüpft sind. Die Prognosezahlen werden anhand der Felder "Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" für die Datensätze berechnet, die die Kriterien für die Aufnahme in der Prognose erfüllen. Um in der Prognose berücksichtigt zu werden, muss ein Firmen- oder Personenumsatzdatensatz die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Ein Prognoseteilnehmer ist für den Datensatz verantwortlich.
- Der Datensatz muss den Status "Offen", "Ausstehend" oder "Geschlossen" aufweisen.
- Für den Datensatz muss das Feld "Prognose" gewählt sein.
- Der Datensatz kann nicht mit einem Verkaufsprojekt verknüpft werden.
- Der Datensatz muss über Umsatz verfügen, der während des Prognosezeitraums berücksichtigt werden soll.

Der Umsatz für eine Firma oder eine Person kann zu einem bestimmten Zeitpunkt oder über einen bestimmten Zeitraum in einem Bericht erfasst werden. Für Firmenumsatz- und Personenumsatzprognosen müssen Benutzer Umsätze mit ihren Firmen- oder Personendatensätzen verknüpfen. Außerdem müssen Benutzer die Felder "Anfangs-/Abschlussdatum", "Status" und "Prognose" im Umsatzdatensatz aktualisieren, um anzugeben, welche Produkte in den Prognosen enthalten sein sollen.

Bestimmte Informationen müssen für die Werte eines Datensatzes bereitgestellt werden, um zur Umsatzprognose des Unternehmens beizutragen. Detaillierte Informationen finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen](#) (auf Seite 216) und [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen](#) (siehe "[Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#)" auf Seite 232).

Richten Sie eine Firmen- oder Personenumsatzprognose ein, wenn in Ihrem Unternehmen eine Prognose für einmaligen oder wiederkehrenden Umsatz erstellt werden soll.

Wählen der Prognosedauer

Sie können Prognosen konfigurieren, um Umsatzvoraussagen für maximal vier Quartale anzuzeigen. Mit der Funktion der erweiterten Prognosen können Sie eine Prognose für das aktuelle Quartal und für das folgende bzw. die folgenden zwei oder drei Quartale anzeigen.

Standardmäßig ist als Prognosedauer ein Quartal festgelegt (nur das aktuelle Quartal ist in der Prognose enthalten). Wenn Sie die Dauer in den Einstellungen auf mehrere Quartale erweitern, umfasst die Prognose sowohl das aktuelle Quartal als auch zukünftige Quartale. Beispiel: Wenn Sie eine Prognosedauer von zwei Quartalen wählen, umfasst die Prognose das aktuelle Quartal und das nächste Quartal.

Angeben von Prognoserollen

Als Teil Ihrer Prognosedefinition wählen Sie die zu übernehmenden Rollen. Wenn Sie der Prognosedefinition eine Rolle hinzufügen, sind alle Benutzer, denen diese Rolle zugewiesen ist, als Prognoseteilnehmer angegeben.

Einrichten von Benutzern für Prognosen

Die Benutzer, die in den Unternehmensprognosen berücksichtigt werden sollen, müssen ordnungsgemäß eingerichtet werden. Die entsprechenden Benutzerdatensätze müssen die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Der Datensatz muss im Feld "Rolle" einen gültigen Wert aufweisen.
- Der Datensatz muss im Feld "Vorgesetzter" einen gültigen Wert aufweisen.
- Der Status des Benutzers muss auf "Aktiv" gesetzt werden, es sei denn, Sie haben die Option gewählt, bei der Prognosen für inaktive Benutzer zulässig sind.

VORSICHT: Ist ein in der Prognose berücksichtigter Benutzer nicht ordnungsgemäß eingerichtet, schlägt die gesamte Prognose fehl.


Beispiele für Berichtsstrukturen und Rollen für die Prognoseerstellung



Zum Generieren von Prognosen müssen Sie die Berichtsstruktur des Unternehmens ordnungsgemäß einrichten. Die Prognosehierarchie basiert auf der Benutzerhierarchie "Vorgesetzter" auf der Verwaltungsseite "Benutzerverwaltung". Alle Prognoseteilnehmer, mit Ausnahme eines Benutzers der höchsten Ebene, müssen einem anderen Prognoseteilnehmer unterstellt sein, so dass alle Einzelprognosen in einer unternehmensweiten

Prognose zusammengefasst werden. Ist für mehr als einen Prognoseteilnehmer kein Feld "Vorgesetzter" festgelegt und weist ein beliebiger Manager mit Prognoseteilnehmern als direkt zugeordneten Mitarbeitern den Status "Inaktiv" auf, schlägt die Prognose fehl.

HINWEIS: Wenn beim Generieren der Prognose aufgrund eines Problems mit der Berichtsstruktur ein Fehler auftritt, erhält die primäre Person (im "Unternehmensprofil" angegeben) eine Benachrichtigung per E-Mail vom Kundendienst. Nachdem die Berichtsstruktur verbessert und die Prognose aktualisiert wurde, wird die Prognose automatisch in dieser Nacht generiert, auch dann, wenn es sich nicht um die Nacht handelt, in der die Prognose für gewöhnlich generiert wird.

In der folgenden Tabelle werden die für die Prognoseerstellung geeigneten bzw. nicht geeigneten Kombinationen aus Berichtsstruktur und Teilnehmerrolle dargestellt.

Bei dieser Berichtsstruktur	Prognose funktioniert/funktioniert nicht	Grund
 <pre> graph TD GL1[Geschäftsleitung] --> GL2[Geschäftsleiter] GL1 --> GL3[Geschäftsleiter] GL2 --> VL1[Vertriebsleiter] GL2 --> VL2[Vertriebsleiter] GL3 --> SM[Servicemanager] VL1 --> ADM1[Außendienstmitarbeiter] VL1 --> ADM2[Außendienstmitarbeiter] VL2 --> ADM3[Außendienstmitarbeiter] VL2 --> ADM4[Außendienstmitarbeiter] SM --> SM1[Servicemitarbeiter] SM --> SM2[Servicemitarbeiter] SM --> SM3[Servicemitarbeiter] SM --> SM4[Servicemitarbeiter] </pre>	Funktioniert bei dieser Rollenkombination: <ul style="list-style-type: none"> ■ Geschäftsleitung ■ Vertriebsleiter ■ Außendienstmitarbeiter 	Teilnehmer werden zu einem Teilnehmer der obersten Ebene zusammengefasst.
	Funktioniert nicht bei dieser Rollenkombination: <ul style="list-style-type: none"> ■ Vertriebsleiter ■ Außendienstmitarbeiter 	Die Teilnehmer werden nicht zu einem Teilnehmer zusammengefasst. Sie werden zu zwei Vertriebsmitarbeitern zusammengefasst.
	Funktioniert nicht bei dieser Rollenkombination: <ul style="list-style-type: none"> ■ Geschäftsleitung ■ Außendienstmitarbeiter 	Die Außendienstmitarbeiter werden zu einem Vertriebsleiter zusammengefasst, der kein Teilnehmer ist.

Bei dieser Berichtsstruktur	Prognose funktioniert/funktioniert nicht	Grund
 <pre> graph TD GL1[Geschäftsleitung] --> VL1[Vertriebsleiter] GL1 --> VL2[Vertriebsleiter] GL1 --> SM1[Servicemanager] VL1 --> AM1[Außendienstmitarbeiter] VL1 --> AM2[Außendienstmitarbeiter] SM1 --> SM2[Servicemitarbeiter] SM1 --> SM3[Servicemitarbeiter] </pre>	<p>Funktioniert bei dieser Rollenkombination:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Geschäftsleitung ■ Vertriebsleiter ■ Außendienstmitarbeiter 	Die Teilnehmer werden zu einem Teilnehmer zusammengefasst.
 <pre> graph TD GL2_1[Geschäftsleitung] --> VL3_1[Vertriebsleiter] GL2_1 --> VL3_2[Vertriebsleiter] GL2_1 --> AM3_1[Außendienstmitarbeiter] GL2_1 --> AM3_2[Außendienstmitarbeiter] GL2_2[Geschäftsleitung] --> SM2_1[Servicemanager] SM2_1 --> SM3_1[Servicemitarbeiter] SM2_1 --> SM3_2[Servicemitarbeiter] </pre>	<p>Funktioniert nicht bei dieser Rollenkombination:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Geschäftsleitung ■ Vertriebsleiter ■ Außendienstmitarbeiter 	Zwei Teilnehmer berichten an keine andere Person. Nur ein Teilnehmer der Prognose (oberste Strukturebene) kann an keine andere Person berichten.

Berücksichtigen inaktiver Benutzer in Prognosen

In Prognosen können sowohl inaktive als auch aktive Benutzer berücksichtigt werden. Geben Sie beim Einrichten der Prognosedefinition an, ob inaktive Benutzer in Prognosen berücksichtigt werden sollen.

Übermitteln von Prognosen an direkt zugeordnete Mitarbeiter durch Manager zulassen

Geben Sie beim Einrichten der Prognosedefinition an, ob Manager Prognosen automatisch an direkt zugeordnete Mitarbeiter übermitteln können.

Prognosen und benutzerdefinierte Geschäftskalender

Bei der Verwendung von benutzerdefinierten Geschäftskalendern wird die Definition Ihres Unternehmens für den benutzerdefinierten Geschäftskalender zur Generierung von Prognosen verwendet. Daher stimmen die Monate für den Prognosezeitraum mit den Monaten des benutzerdefinierten Geschäftskalenders überein.

Ihr Unternehmensadministrator muss für jedes Jahr, für das Sie Prognosen in Oracle CRM On Demand erstellen möchten, einen Datensatz für den benutzerdefinierten Geschäftskalender erstellen. Wenn die Anzahl der erstellten Geschäftskalender zur Unterstützung der gewählten Prognosedauer nicht ausreicht, kann die Prognoseserie nicht generiert werden, und es können keine Prognosen erstellt werden.

HINWEIS: Wenn die Prognose nicht generiert werden kann, da die Anzahl der Geschäftskalender nicht ausreicht, erhält die primäre Person (ist im Unternehmensprofil angegeben) eine E-Mail-Benachrichtigung vom Kunden-Support. Nach der Erstellung der Datensätze für den Geschäftskalender zur Unterstützung der Prognosedefinition und nach der Aktualisierung der Prognosedefinition wird die Prognose automatisch in dieser Nacht generiert, auch wenn in dieser Nacht normalerweise keine Prognosen generiert werden.

Im folgenden Verfahren wird die Einrichtung der Prognosedefinition beschrieben.

So richten Sie die Prognosedefinition ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseverwaltung" auf "Prognosedefinition".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Prognosedefinition" auf "Aktualisieren".
- 5 Aktivieren Sie in Schritt 1 (Prognosetypen wählen) das Kontrollkästchen "Aktiv" für jeden Prognosetyp, der generiert werden soll.

Ihr Unternehmen kann eine Prognose für den Verkaufsumsatz erstellen, der auf Verkaufsprojektprodukten, dem Verkaufsprojektumsatz sowie dem Firmen- und Personenumsatz basiert.

- 6 Wählen Sie in Schritt 2 die prognostizierte Häufigkeit:

- a Wählen Sie im Feld für die Dauer der Prognose einen bestimmten Wert.

HINWEIS: Die Geschäftskalendereinstellungen für Ihr Unternehmen bestimmen die Dauer der jeweiligen Quartale. Das Anfangsdatum und das Enddatum für die Dauer der Prognose werden entsprechend dem in Ihrem Unternehmensprofil festgelegten Startdatum des Geschäftskalenders und dem Typ des Geschäftskalenders berechnet. Der Typ des benutzerdefinierten Geschäftskalenders, das Startdatum und das Enddatum basieren auf dem von Ihrem Unternehmensadministrator definierten Geschäftskalender.

- b Geben Sie im Feld "Prognose-Momentaufnahme jeweils am" an, wie oft die Prognose-Momentaufnahme erstellt werden soll.

Sie können wöchentliche oder monatliche Prognosen wählen.

HINWEIS: Bei Auswahl von "Monat" bestimmt der für das Unternehmen gewählte Geschäftskalendertyp die Dauer eines Monats.

- c Wählen Sie im Feld "Tag der Prognose-Momentaufnahme" den Tag des Monats oder der Woche, an dem die Prognose-Momentaufnahme erstellt werden soll.

Prognosen werden zu Beginn des gewählten Tages (d.h., eine Minute nach Mitternacht) in der Zeitzone des Rechenzentrums generiert. Wird die Prognose monatlich durchgeführt und enthält der aktuelle Monat nicht den Tag, der für die Generierung der Prognose festgelegt wurde, passt Oracle CRM On Demand die Momentaufnahme so an, dass die Prognose am letzten Tag des Monats erzeugt wird. Beispiel: Ist "Tag der Prognose-Momentaufnahme" auf den 30. festgelegt und ist der aktuelle Monat Februar, passt Oracle CRM On Demand die Prognose-Momentaufnahme so an, dass die Prognose am 28. erzeugt wird.

- 7 Wählen Sie in Schritt 3 prognostizierte Rollen:

- a Fügen Sie dem Bereich "Prognose: Rollen" die Rollen derjenigen Benutzer hinzu, die an der Prognose teilnehmen sollen. Klicken Sie auf die Pfeile, um Unternehmensrollen in die Liste "Prognose: Rollen" zu verschieben.

- b** Um Prognosen für inaktive Benutzer zuzulassen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Prognosen für inaktive Benutzer zulassen".
 - c** Damit Manager Prognosen automatisch an direkt zugeordnete Mitarbeiter übermitteln können, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Vom Manager gesendete Prognosen automatisch an das Team senden".
- 8** Klicken Sie auf "Fertig stellen".
- 9** Verifizieren Sie auf der Seite "Prognosedefinition" die Prognosedetails, indem Sie die Häufigkeit der Prognosemomentaufnahmen, den Tag der Prognosemomentaufnahme, die Daten der nächsten Prognoseserien und die Liste der Teilnehmer der Prognoseserie überprüfen.

VORSICHT: Nach dem Einrichten Ihrer Prognosedefinition ist für bestimmte Änderungen an Benutzerdatensätzen oder Geschäftskalendern eine Aktualisierung Ihrer Prognosedefinitionseinstellungen erforderlich. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Aktualisieren der Prognosedefinition](#) (auf Seite 1436).

Aktualisieren der Prognosedefinition

Sie können die Prognosedefinition Ihres Unternehmens aktualisieren, um die prognostizierte Häufigkeit zu ändern oder um Rollen hinzuzufügen oder zu entfernen usw. Darüber hinaus müssen Sie, wenn bestimmte Änderungen an Benutzerdatensätzen durchgeführt werden oder wenn Ihr Geschäftskalender geändert wird, die Prognosedefinition ändern, damit die Änderungen übernommen werden.

Sie müssen Ihre Prognosedefinition aktualisieren, wenn folgende Änderungen durchgeführt werden:

- Der Name im Feld "Vorgesetzter" im Benutzerdatensatz eines Prognoseteilnehmers wird geändert.

In diesem Fall müssen Sie die Prognosedefinition wie folgt aktualisieren:

- Wenn die dem neuen Manager zugewiesene Rolle momentan nicht in der Prognosedefinition enthalten ist, müssen Sie die Rolle der Prognosedefinition hinzufügen.
- Wenn die dem neuen Manager zugewiesene Rolle momentan in der Prognosedefinition enthalten ist, müssen Sie die Prognosedefinition aktualisieren, damit die neue Berichtsstruktur in zukünftigen Prognosen übernommen wird.

HINWEIS: Die Hierarchie der Prognoseteilnehmer muss für alle Personen mit Ausnahme der Person auf höchster Ebene Manager enthalten.

- Benutzer, die Teilnehmer in der Prognosehierarchie sind, werden deaktiviert.

Wenn ein Mitarbeiter aus Ihrem Unternehmen ausscheidet, müssen Sie den Status für diesen Benutzer in "Inaktiv" ändern. Wenn der inaktive Mitarbeiter ein Manager in der Prognosehierarchie war, müssen die Benutzerdatensätze aller Prognoseteilnehmer, deren Vorgesetzter dieser Mitarbeiter war, ebenfalls aktualisiert werden.

In diesem Fall müssen Sie die Prognosedefinition wie folgt aktualisieren:

- Wenn die dem neuen Manager zugewiesene Rolle momentan nicht in der Prognosedefinition enthalten ist, müssen Sie die Rolle der Prognosedefinition hinzufügen.
- Wenn die dem neuen Manager zugewiesene Rolle momentan in der Prognosedefinition enthalten ist, müssen Sie die Prognosedefinition aktualisieren, damit die neue Berichtsstruktur in zukünftigen Prognosen übernommen wird.

HINWEIS: Wenn in Ihrer Prognosedefinition Prognosen für inaktive Benutzer zulässig sind, dann müssen Sie die Prognosedefinition nicht aktualisieren, wenn ein Prognoseteilnehmer auf den Status "Inaktiv" gesetzt wird.

- Benutzer werden zu den in der Prognosedefinition enthaltenen Rollen hinzugefügt oder daraus entfernt.

In diesem Fall müssen Sie lediglich die Prognosedefinition aktualisieren, damit die Änderungen übernommen werden.

- Es werden Änderungen an Ihrem Geschäftskalender durchgeführt.

In diesem Fall müssen Sie lediglich die Prognosedefinition aktualisieren, damit die Änderungen übernommen werden.

HINWEIS: Sie müssen die Prognosedefinition aktualisieren, wenn eine Änderung an Ihrem Geschäftskalender durchgeführt wird, unabhängig vom Typ des von Ihrem Unternehmen verwendeten Geschäftskalenders (Standardkalender oder benutzerdefinierter Kalender).

HINWEIS: Wenn eine in diesem Abschnitt beschriebene Änderung in Oracle CRM On Demand durchgeführt wird, muss die Prognosedefinition aktualisiert werden, damit die generierten Prognosen die Änderungen wiedergeben.

Im folgenden Abschnitt wird beschrieben, wie die Prognosedefinition aktualisiert wird.

So aktualisieren Sie die Prognosedefinition

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Geschäftsprozessverwaltung" auf den Link "Daten-/Zuweisungsregeln".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseverwaltung" auf "Prognosedefinition".
- 4** Klicken Sie auf der Seite "Prognosedefinition" auf "Aktualisieren".
- 5** Führen Sie in Schritt 1: "Prognosetyp wählen" die erforderlichen Änderungen durch.
- 6** Klicken Sie auf Schritt 2: "Prognostizierte Häufigkeit wählen".
- 7** Führen Sie in Schritt 2: "Prognostizierte Häufigkeit wählen" die erforderlichen Änderungen durch.
- 8** Klicken Sie auf Schritt 3: "Prognostizierte Rollen wählen".
- 9** Führen Sie in Schritt 3: "Prognostizierte Rollen wählen" die erforderlichen Änderungen durch.
- 10** Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Ihre Prognosedefinition wird automatisch aktualisiert, und eine Zusammenfassung der Definition einschließlich der aktualisierten Liste der Prognoseteilnehmer wird auf der Seite "Prognosedefinition" angezeigt.

Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches

Sie können eine benutzerdefinierte Vertriebsmethode erstellen, die die Anforderungen und die Komplexität Ihrer Vertriebsumgebung widerspiegelt und Ihre Vertriebsmitarbeiter bei der Geschäftsabwicklung durch die verschiedenen Vertriebsphasen leitet.

Sie können die Vertriebsphaseninformationen so anpassen, dass die Vertriebsprozesse oder Geschäftspraktiken Ihres Unternehmens wiedergegeben werden. Wenn Mitarbeiter Verkaufsprojekte erstellen und aktualisieren, können sie eine Vertriebsphase auswählen, die die Entwicklung des Verkaufsprojekts innerhalb des Vertriebsprozesses darstellt. Jede Vertriebsphase ist an einen Prozentsatz gebunden. Diese Informationen werden außerdem in Berichten und Prognosen verwendet, einschließlich Ihrer Berechnungen für Pipeline, erwarteten und abgeschlossenen Umsatz.

Als Bestandteil der Anpassung der Vertriebsphasenwerte können Sie folgende Schritte durchführen:

- Umbenennen der Vertriebsphasen
- Hinzufügen oder Löschen von Vertriebsphasen
- ändern der Reihenfolge von Vertriebsphasen
- ändern der den Vertriebsphasen zugeordneten Wahrscheinlichkeitsprozentsätze

Info über Vertriebsprozesse

Einige Vertriebsumgebungen erfordern nur einen Vertriebsprozess mit einer Reihe von Vertriebsphasen. Andere Vertriebsumgebungen sind komplexer und erfordern mehrere Vertriebsprozesse mit unterschiedlichen Vertriebsphasen für die einzelnen Prozesse. Beispielsweise folgen interne Vertriebsmitarbeiter einem anderen Vertriebsprozess als externe Vertriebsmitarbeiter.

Zusätzlich müssen Vertriebsmitarbeiter möglicherweise je nach Verkaufsprojekt einem anderen Vertriebsprozess folgen. Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter z. B. einen Teil einer Ausrüstung verkaufen, müssen sie eventuell einem längeren, mehrphasigen Vertriebsprozess folgen. Wenn sie jedoch einen Servicevertrag verkaufen, kann der Prozess kürzer sein und weniger Vertriebsphasen umfassen.

Um die Vertriebsmethode feiner zu filtern, können Sie eine Reihe von Vertriebsphasen als Vertriebsprozesse definieren und jeden Prozess mit einer der folgenden Optionen verknüpfen:

- Verkaufsprojekttyp
- Rolle des Benutzers

Mit dieser Option können Sie den Vertriebsprozess (und die Vertriebsphasen jedes Prozesses) für verschiedene Verkaufsprojekttypen oder verschiedene Benutzerrollen anpassen.

Beispiel: Ihre Vertriebsmitarbeiterin erstellt ein neues Verkaufsprojekt. Beim Eingeben von Informationen über das Verkaufsprojekt wählt sie die Verkaufsprojektoption "Service" aus. Dadurch zeigt die Anwendung den entsprechenden Vertriebsprozess für diesen Verkaufsprojekttyp an.

HINWEIS: Der Standardvertriebsprozess auf Grundlage einer Benutzerrolle wird durch den Vertriebsprozess auf Grundlage des Verkaufsprojekttyps überschrieben. Wenn die Mitarbeiterin also ein Verkaufsprojekt erstellt, wird diesem Verkaufsprojekt der Standardvertriebsprozess ihrer Benutzerrolle zugewiesen. Wenn sie anschließend einen Verkaufsprojekttyp wählt, dem ein Vertriebsprozess zugeordnet ist, wird der Vertriebsprozess für das Verkaufsprojekt auf Grundlage des von ihr gewählten Verkaufsprojekttyps ausgeführt.

Info über Vertriebsphasenkategorien

Sie können auch Vertriebsphasenkategorien einrichten, z.B. Phase 1, 2 oder 3, die Sie mit bestimmten Vertriebsphasen unterschiedlicher Vertriebsprozesse verknüpfen können. Wenn Sie Informationen aus verschiedenen Prozessen zusammenfassen müssen, können Sie Berichte mit den Vertriebsphasenkategorien vergleichen und erhalten so eine genaue Anzeige Ihrer Pipeline aller Verkaufsprojekttypen oder Rollen.

Info über Vertriebsprozess-Coaches

Mit dem Vertriebsprozess-Coach können Sie Ihr Team auch bei der korrekten Eingabe der erforderlichen Informationen während der einzelnen Vertriebsphasen unterstützen. Der Vertriebsprozess-Coach leitet die Mitarbeiter durch die spezifischen Schritte und stellt nützliche Informationen bereit, beispielsweise Dokumente, Vorlagen und Informationen zu Mitbewerbern. Sie können außerdem die Erfassung von Informationen bezüglich der Entwicklung von Verkaufsprojekten innerhalb des Vertriebszyklus durchsetzen. Darüber hinaus können Sie angeben, dass beim Speichern eines Verkaufsprojektdatensatzes bestimmte Aufgaben automatisch erstellt werden, die in der Aufgabenliste des jeweiligen Mitarbeiters angezeigt werden.

Im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertriebsprozess-Coach können Sie folgende Schritte durchführen:

- Hinzufügen von Informationen für die einzelnen Vertriebsphasen, auf die die Mitarbeiter über die Schaltfläche "Coach" zugreifen können.
- Festlegen von Anforderungen für die einzelnen Vertriebsphasen, wie auszufüllende Felder. Dies sind die Voraussetzungen, die erfüllt werden müssen, bevor das Verkaufsprojekt in einer neuen Phase gespeichert werden kann.
- Einrichten von automatisierten Aufgaben, die erstellt werden, wenn die Mitarbeiter Ihre Verkaufsprojekte mit verschiedenen Vertriebsphasen speichern.

Wenn Sie die Namen von Vertriebsphasen ändern, nachdem das System eingerichtet wurde, behalten alle vorherigen Datensätze die ihnen zugewiesenen Vertriebsphasen so lange bei, bis sie manuell aktualisiert werden.

HINWEIS: Um die Standardwerte für Auswahllisten für das Feld "Wahrscheinlichkeit in %" zu ändern, müssen Sie dieses Feld auf der Seite "Feldeinrichtung Verkaufsprojekte" bearbeiten (siehe [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (auf Seite 1188)).

Gehen Sie zum Einrichten von Vertriebsmethoden folgendermaßen vor:

- 1 Richten Sie die Vertriebsphasenkategorien ein (falls Sie über mehrere Vertriebsprozesse verfügen).
- 2 Richten Sie den (oder die) Vertriebsprozesse ein.
- 3 Richten Sie die Vertriebsphasen für die einzelnen Vertriebsprozesse ein.
- 4 Richten Sie die Coaching-Funktion für die Vertriebsphasen ein.

Bevor Sie beginnen:

- Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Vertriebsphasendefinition" beinhalten.

- Wenn Sie einen Vertriebsprozess auf Grundlage des Felds "Vertriebsprojekttyp" zuweisen möchten, vergewissern Sie sich, dass sich die gewünschten Werte in der Auswahlliste befinden. Die Standardwerte für "Vertriebsprojekttyp" sind "Erneuerung" und "Neues Geschäft". Anweisungen zum Anpassen von Auswahllistenwerten finden Sie unter [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (auf Seite 1188).

Vergewissern Sie sich außerdem, dass das Feld "Vertriebsprojekttyp" im Seitenlayout jeder Rolle angezeigt wird, mit der Sie das Feld verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).

So richten Sie eine Vertriebsphasenkategorie ein (optional)

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwaltung von Geschäftsprozessen" auf den Link "Datenregeln & Zuweisung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Vertriebsmethode" auf den Link "Vertriebskategorien".
- 4 Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens.
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsphasenkategorien" auf "Neu", um eine neue Vertriebsphasenkategorie zu erstellen, oder wählen Sie "Bearbeiten" aus dem Menü auf Datensatzebene für die zu bearbeitende Vertriebsphasenkategorie.
- 6 Geben Sie auf der Seite "Vertriebsphasenkategorie bearbeiten" oder auf der Seite "Neue Vertriebsphasenkategorie" die erforderlichen Informationen ein.

Feld	Beschreibung
Phasenkategorie	Der Name der Vertriebsphasenkategorie
Reihenfolge	Die Abfolge der Vertriebsphasenkategorien, wie sie in Oracle CRM On Demand Answers angezeigt werden.
Zum Übersetzen markieren	<p>(Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter (kein neuer) Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".</p> <p>Wenn Sie einen neuen Vertriebsphasen-Kategorienamen hinzufügen, ist das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" schreibgeschützt. Neu hinzugefügte Namen werden automatisch in den anderen aktivierten Sprachen angezeigt (ohne Klammern und in schwarzer Schrift).</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" auswählen, wenn Sie den Namen einer Vertriebsphasenkategorie aktualisieren, wird der aktualisierte Name in den Auswahllisten für die anderen aktivierten Sprachen angezeigt (blauer Text mit Klammern), bis Sie manuell die übersetzten Versionen eingeben. Der blaue Text hilft Ihnen beim Erkennen der zu übersetzenden Begriffe.</p> <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht auswählen, wird der aktualisierte Name nicht in den anderen Sprachen</p>

Feld	Beschreibung
	angezeigt, und die anderen Sprachen sind von den auf dieser Seite vorgenommenen Änderungen nicht betroffen.

- 7** Speichern Sie den Datensatz.
- 8** So geben Sie die übersetzte Entsprechung der neuen Vertriebsphasenkategorie ein:
 - a** Wählen Sie die Sprache aus der Liste "Übersetzungssprache".
 - b** Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Vertriebsphasenkategorie.
 - c** Geben Sie die Übersetzung in das zugehörige Feld "Phasenkategorie" ein, und klicken Sie auf "Speichern".

So richten Sie einen Vertriebsprozess ein

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Verwaltung von Geschäftsprozessen" auf den Link "Datenregeln & Zuweisung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Vertriebsmethode" auf den Link "Vertriebsprozesse".
- 4** Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens.
- 5** Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessliste" auf "Neu", um einen neuen Vertriebsprozess zu erstellen, oder klicken Sie auf "Bearbeiten" im Menü auf Datensatzebene für den Vertriebsprozess, den Sie bearbeiten möchten.
- 6** Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Vertriebsprozess bearbeiten" ein.

Feld	Beschreibung
Standardvertriebsprozess	Standardvertriebsprozess des Unternehmens. Dieser Vertriebsprozess wird verwendet, wenn Ihrer Benutzerrolle oder dem Verkaufsprojekttyp des Datensatzes kein anderer Vertriebsprozess zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
Zum Übersetzen markieren	(Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter (kein neuer) Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

- 7** Klicken Sie auf "Speichern".
- 8** So verknüpfen Sie den Vertriebsprozess mit einem Verkaufsprojekttyp-Feldwert:
 - a** Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessliste" auf den Namen des Vertriebsprozesses, für den Sie einen Link erstellen möchten.
 - b** Klicken Sie in der Titelleiste "Zugeordnete Verkaufsprojekttypen" auf "Hinzufügen".
 - c** Wählen Sie den Verkaufsprojekttyp aus, und klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: HINWEIS: Jedem Verkaufsprojekttyp kann nur ein Vertriebsprozess zugeordnet werden. Danach wird der Wert für den Verkaufsprojekttyp aus der Auswahlliste entfernt und ist nicht mehr für andere Vertriebsprozesse verfügbar. Dadurch wird verhindert, dass Sie mehr als einen Vertriebsprozess mit einem Verkaufsprojekttyp verknüpfen.

Wenn Mitarbeiter Datensätze mit dem Verkaufsprojekttyp anzeigen, der dem von Ihnen gewählten Wert entspricht, werden die Vertriebsphasen für diesen Vertriebsprozess angezeigt.

- 9** So geben Sie die übersetzte Entsprechung des neuen Vertriebsprozesses ein:
 - a** Wechseln Sie zurück zur Seite "Vertriebsprozessliste".
 - b** Wählen Sie die Sprache aus der Liste "Übersetzungssprache".
 - c** Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für den Vertriebsprozess.
 - d** Geben Sie die Übersetzung in das Feld "Vertriebsprozess" ein, und klicken Sie auf "Speichern".

- 10** So wählen Sie den als Standard zu verwendenden Vertriebsprozess aus

- a** Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessliste" auf den Link "Vertriebsprozessname" des Vertriebsprozesses, der als Standard verwendet werden soll.
- b** Klicken Sie auf "Bearbeiten".
- c** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standardvertriebsprozess".
- d** Speichern Sie den Datensatz.

HINWEIS: Dieser Vertriebsprozess wird für Datensätze oder Rollen angezeigt, die mit keinem anderen Vertriebsprozess verknüpft sind.

So richten Sie Vertriebsphasen für einen Vertriebsprozess ein

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Verwaltung von Geschäftsprozessen" auf den Link "Datenregeln & Zuweisung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Vertriebsmethode" auf den Link "Vertriebsprozesse".
- 4** Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessliste" auf den Link "Vertriebsprozessname".
- 5** So richten Sie eine Vertriebsphase ein
 - a** Klicken Sie auf der Titelleiste "Vertriebsphase" auf "Neu", um eine neue Vertriebsphase zu erstellen, oder wählen Sie "Bearbeiten" im Menü auf Datensatzebene der Vertriebsphase, die Sie bearbeiten möchten.
 - b** Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Vertriebsphase bearbeiten" ein.

Feld	Beschreibung
Standardwahrscheinlichkeit	<p>Prozentsatz, der die Zuversicht für den Abschluss des Geschäfts mit dem angegebenen Umsatz zum angegebenen Abschlussdatum angibt. Standardmäßig wird die Wahrscheinlichkeit automatisch auf Grundlage der Vertriebsphase, in der sich das Verkaufsprojekt befindet, angepasst. Benutzer können diesen Wert manuell überschreiben.</p> <p>Wichtig: Richten Sie keine anderen Vertriebsphasen mit einer Wahrscheinlichkeit von 0 oder 100 Prozent ein, mit Ausnahme von Abgeschlossen/Verloren- und Abgeschlossen/Gewonnen-Phasen. Das Ändern von Auswahllisten, die intern von der Oracle CRM On Demand-Anwendung verwendet werden, kann sich negativ auf die Standardfunktionalität auswirken.</p>
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Vertriebsphasen in der Auswahlliste angezeigt werden. Wenn Sie eine Vertriebsphase hinzufügen, müssen Sie den Reihenfolgenwert aller folgenden Vertriebsphasen ändern. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass die Informationen der Vertriebsphasen-Dropdown-Liste auf den Verkaufsprojektseiten in der richtigen Reihenfolge angezeigt werden.
Zum Übersetzen markieren	(Optional) Um darauf hinzuweisen, dass ein aktualisierter (kein neuer) Name in andere für Ihr Unternehmen aktivierte Sprachen übersetzt werden muss, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".
Phasenkategorie	Der Name der Vertriebsphasenkategorie, unter die diese Vertriebsphase fällt.

- 6** Speichern Sie den Datensatz.
- 7** So geben Sie die übersetzte Entsprechung der neuen Vertriebsphase ein:
 - a** Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsprozessdetails" im Abschnitt "Vertriebsphase" auf "Ganze Liste anzeigen".

- b** Wählen Sie auf der Seite "Vertriebsphase" im Feld "Übersetzungssprache" die Sprache.
 - c** Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für die Vertriebsphase.
 - d** Geben Sie die übersetzte Entsprechung in das zugehörige Feld "Vertriebsphase" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
- 8** Speichern Sie den Datensatz.

So richten Sie die Coaching-Funktion für die Vertriebsphasen ein

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Verwaltung von Geschäftsprozessen" auf den Link "Datenregeln & Zuweisung".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Vertriebsmethode" auf den Link "Vertriebsprozesse".
- 4** Wählen Sie aus der Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens.
Wenn Sie die Hauptsprache Ihres Unternehmens nicht wählen, wird das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht angezeigt, und die Anwendung weist nicht auf nicht übersetzte Begriffe hin, die Sie an dieser Stelle hinzufügen.
- 5** Klicken Sie auf der Seite "Vertriebsphasenliste" auf den Link der Vertriebsphase (in der Spalte "Vertriebsphase"), für die Sie die Coaching-Informationen einrichten möchten.
- 6** So legen Sie ein für diese Vertriebsphase erforderliches Feld fest:
 - a** Klicken Sie in der Titelleiste "Zusätzlich erforderliche Felder" auf "Neu".
 - b** Wählen Sie auf der Seite "Zusätzlich erforderliche Felder bearbeiten" das entsprechende Feld aus der Liste.
 - c** Beachten Sie die Tipps für die Eingabe der auf dem Bildschirm angezeigten Standardwerte, und geben Sie anschließend den Wert ein, den Sie als Standardwert (optional) verwenden möchten.
Wenn Sie einen Standardwert eingeben, wird dieser Standardwert nur dann dem Datensatz hinzugefügt, wenn das Feld leer ist. Wenn der Datensatz beispielsweise bereits über einen Umsatzwert verfügt, führt die Angabe eines Standardwerts als Umsatz an dieser Stelle nicht dazu, dass der bereits im Datensatz gespeicherte Umsatzbetrag überschrieben wird.
 - d** Speichern Sie den Datensatz.
- 7** So fügen Sie Richtlinien für die von Ihren Mitarbeitern zu überprüfende Vertriebsphase hinzu, z. B. in dieser Phase zu erreichende Ziele und Meilensteine:
 - a** Klicken Sie in der Titelleiste "Prozess-Coach-Schritte" auf "Neu".
 - b** Geben Sie auf der Seite "Prozess-Coach-Schritte bearbeiten" eine Zahl ein, um festzulegen, in welcher Reihenfolge diese Informationen angezeigt werden sollen.

Wenn die Mitarbeiter von ihren Verkaufsprojektdatensätzen aus auf die Schaltfläche "Coach" klicken, werden ihnen die ersten 10 Unterschritte angezeigt. Wenn Sie mehr als 10 Informationen eingeben, können die Mitarbeiter die vollständige Liste anzeigen, indem sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.

- c** Um die Informationen zum Übersetzen zu markieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren".

- d** Speichern Sie den Datensatz.

Wenn die Mitarbeiter von ihren Verkaufsprojektdatensätzen aus auf die Schaltfläche "Coach" klicken, um einen Verkaufsprojektdatensatz mit dieser Vertriebsphase aufzurufen, werden diese Informationen auf der Seite "Vertriebsprozess-Coach" angezeigt.

- 8** So fügen Sie einen Anhang oder einen URL für Mitarbeiter hinzu, damit sie auf die für die Vertriebsphase erforderlichen Ressourcen zugreifen können:

- a** Klicken Sie in der Titelleiste "Nützliche Ressourcen" auf "Anhang hinzufügen" oder "URL hinzufügen".

- b** Geben Sie auf den Seiten "Anhang hinzufügen" oder "URL hinzufügen" die entsprechenden Informationen ein.

- c** Speichern Sie den Datensatz.

Wenn Mitarbeiter von ihren Verkaufsprojektdatensätzen aus auf die Schaltfläche "Coach" klicken, wird die Liste der mit dieser Vertriebsphase verknüpften Anhänge oder URLs auf der Seite "Vertriebsprozess-Coach" angezeigt.

- 9** Gehen Sie wie folgt vor, um die Aufgaben zu definieren, die beim Aktualisieren der Vertriebsphase durch die Mitarbeiter automatisch erstellt werden sollen:

- a** Klicken Sie in der Titelleiste "Automatisierte Aufgaben" auf "Neu".

- b** Geben Sie die Informationen auf der Seite "Automatisierte Aufgaben bearbeiten" ein.

Die hier von Ihnen festgelegten Informationen dienen als Vorlage für die einzelnen Aufgaben. Die neu erstellte Aufgabe ist mit diesem Verkaufsprojekt verknüpft und wird daher ebenso wie die entsprechende Aktivitätsliste auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt.

HINWEIS: Sie müssen eine Zahl in das Feld "Fälligkeitsdatum" eingeben, um anzugeben, wie viele Tage nach Erstellen der Aufgabe vergangen sein müssen, bis diese fällig ist. Wenn die Aufgabe beispielsweise am 6. Dezember erstellt wurde und Sie hier den Wert 10 als Fälligkeitsdatum eingegeben haben, wird diese Aufgabe auf der Aufgabenliste des Mitarbeiters am 16. Dezember als fällig angezeigt.

Für "Verantwortlicher" gilt das folgende Verhalten:

- Die Aufgabe wird für jeden Benutzer erstellt, dem die von Ihnen ausgewählte Rolle zugewiesen ist.
- Wenn keiner der Benutzer die Firmenteamrolle erfüllt, wird die Aufgabe dem Verantwortlichen des Verkaufsprojekts zugewiesen.
- c** Speichern Sie den Datensatz.

Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens

Bei "Branche" handelt es sich um ein Auswahllistenfeld in Firmendatensätzen. Es wird verwendet, um den Unternehmenstyp der Firma zu verfolgen. Sie können Branchen hinzufügen und entfernen oder den Anzeigenamen der Branchen in der Liste ändern. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, die Branchenauswahlliste so anzupassen, dass Sie der in Ihrem Unternehmen üblichen Nomenklatur entspricht.

HINWEIS: Die Anzahl der Branchen, die Sie dieser Liste hinzufügen können, ist nicht limitiert.

So bearbeiten Sie die Branchenliste Ihres Unternehmens

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwaltung von Geschäftsprozessen" auf den Link "Datenregeln & Zuweisung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Branchendefinition" auf den Link "Branchendefinition".
- 4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" die Hauptsprache Ihres Unternehmens aus.
Wenn Sie die Hauptsprache Ihres Unternehmens nicht wählen, wird das Kontrollkästchen "Zum Übersetzen markieren" nicht angezeigt, und die Anwendung weist nicht auf nicht übersetzte Begriffe hin, die Sie an dieser Stelle hinzufügen.
- 5 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Branche bearbeiten" ein.
HINWEIS: Der Branchen-SIC-Code ist eines der Felder auf der Seite "Branche bearbeiten". Beim SIC-System (Standard Industrial Classification) handelt es sich um eine Reihe von Zahlencodes zur Klassifizierung von Unternehmen anhand der Produkte und Dienstleistungen, die sie anbieten. Unternehmen, die denselben Aktivitäten nachgehen, wird unabhängig von ihrer Größe oder Art des Unternehmens derselbe SIC-Code zugewiesen. Die SIC-Codes wurden entwickelt, um das Sammeln, tabellarische Anordnen und Analysieren von Daten zu vereinfachen und die Vergleichbarkeit in statistischen Analysen zu fördern.
- 6 So geben Sie die Übersetzung der neuen Branche manuell ein:
 - a Wählen Sie die Sprache aus der Dropdown-Liste "Übersetzungssprache" aus.
 - b Geben Sie die Übersetzung in das zugehörige Feld "Anzeigename" ein, und klicken Sie auf "Speichern".
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Datenverwaltungs-Tools

Im Abschnitt "Datenverwaltungs-Tools" der "Admin-Homepage" können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Importieren und Exportieren von Unternehmensdaten. Weitere Informationen finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447).

- Anzeigen von Stapellöschanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgang"](#) (siehe "[Die Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgänge"](#)" auf Seite 1649).
- Anzeigen von Batch-Buchzuweisungsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Seite "Warteschlange für Batch-Buchzuweisung"](#) (siehe "[Die Seite "Warteschlange für Batch-Buchzuweisungen"](#)" auf Seite 1650).
- Erstellen und verwalten Sie die Warteschlangen für Integrationsereignisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Integrationsereignisse](#) (auf Seite 1650).

Import- und Exporttools

Auf der Seite der Import- und Exporttools sind mehrere Utilitys verfügbar, die die Möglichkeiten zum Import und Export in Oracle CRM On Demand erweitern:

- **Importassistent.** Weitere Informationen finden Sie unter [Importassistent](#) (auf Seite 1631).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter [Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 1642).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter [Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 1647).
- **Oracle Web Services.** Weitere Informationen finden Sie unter [Webservicesintegration](#) (siehe "[Web-Services-Integration](#)" auf Seite 1642).

Weitere Informationen zum Wählen einer geeigneten Importmethode finden Sie in Artikel 1089184.1 unter My Oracle Support.

Der Importvorgang umfasst folgende Schritte:

- [Vorbereiten für den Datenimport](#) (auf Seite 1495)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Überprüfen von Importergebnissen](#) (siehe "[Prüfen von Importergebnissen](#)" auf Seite 1637)

Sie können auch Daten aus Oracle CRM On Demand in CSV-Dateien exportieren. Sie erhalten weitere Informationen zum Exportieren, indem Sie auf folgende Themen klicken:

- [Exportieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1639)
- [Überprüfen von Exportergebnissen](#) (auf Seite 1641)

Hinweis zu Beginn:

- Um Daten importieren zu können, muss Ihre Rolle entweder die Berechtigung "Administrationsimport" oder "Marketing-Import" beinhalten. Mit der Berechtigung "Administrationsimport" können Sie sämtliche Datensatztypen importieren, wohingegen Sie mit der Berechtigung "Marketing-Import" lediglich Firmen, Personen und Leads importieren können.
- Wenn ein Benutzer bis zu 2000 Personen importieren möchte, müssen Sie die Berechtigung "Persönlicher Import" für die Benutzerrolle aktivieren. Die Berechtigung "Persönlicher Import" bietet eine bessere Kontrolle der Datenimporte eines Benutzers. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

- Überprüfen Sie den gesamten Abschnitt ebenso wie die Schulungslektionen zum Importieren von Datensätzen, die zusätzliche Informationen zur Durchführung von Importen (Best Practices) enthalten.

VORSICHT: Das Importieren von Datensätzen lässt sich nicht rückgängig machen, und Sie können keine Massenlöschung von Datensätzen vornehmen. Testen Sie daher den Importvorgang mit einer Datei von 5 bis 10 Datensätzen, um zu verhindern, dass Sie im Anschluss die Daten bereinigen müssen. Wenn Ihr Unternehmen eine große Anzahl von Datensätzen importiert, nehmen Sie an einer Schulungssession zum Datenimport teil, oder wenden Sie sich an die Kundenbetreuung. Wenn Sie weitere Informationen dazu benötigen, klicken Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand oben auf den Link "Schulung und Support".

- Um Daten exportieren zu können, muss Ihre Rolle die Administrationsberechtigung für den Import beinhalten.

Sie können Daten aus kommagetrennten Dateien (CSV-Dateien) importieren, um automatisch Datensätze in Oracle CRM On Demand zu erstellen. Die Größe von CSV-Dateien darf 20 MB nicht überschreiten. Um die Dateigröße zu verringern, können Sie entweder die Datensätze in mehrere Dateien aufteilen oder die Datenmenge verringern, indem Sie Spalten löschen, die nicht importiert werden sollen. Im Oracle Data Loader On Demand Guide können Sie eine CSV-Beispieldatei einsehen.

In dieser Tabelle wird beschrieben, welche Datensatztypen Sie durch das Importieren von Daten erstellen können und wie viele Datensätze Sie jedes Mal importieren können, wenn Sie den Importprozess ausführen.

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Firma	30000
Firmenteam	50000
Termin	30000
Person Termin	50000
Benutzer Termin	50000
Anlage	80000
Person (Admin)	30000
Personenteam	50000
Kampagne	50000
Kampagnenadressat	50000
Geschäftsregistrierungen	30000
Lead	30000
Notiz	50000
Verkaufsprojekt	30000
Verkaufsprojektprodukt	80000
Produkt	80000

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Produktkategorie	30000
Eigenschaft	30000
Lösung	50000
Serviceanfrage	30000
Aufgabe	30000
Person für Aufgabe	50000
Benutzer nach Aufgabe	50000
Benutzer	500
Fahrzeug - Person	50000

Je nach den branchenspezifischen Lösungen, die Sie implementiert haben, können die folgenden Datensätze für den Import bereitgestellt werden:

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Zuordnung	30000
Antrag	30000
Geschäftsplan	30000
Anspruch	30000
Personenrolle	50000
Staatliche Zulassung für Person	30000
Deckung	30000
Benutzerdefinierte Objekte	30000
Schaden	30000
Händler	80000
Geschäftsregistrierung	30000
Finanzkonto	30000
Kontoinhaber	30000
Kontoanteile	30000
Finanzplan	30000
Finanzprodukt	30000

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Finanztransaktion	30000
Bestandsprotokollbericht	30000
Bestandsperiode	30000
Beteiligte Partei	30000
Versicherungsobjekt	30000
MDF-Anfrage	30000
Nachrichtenplan	30000
Nachrichtenplanposition	30000
Beziehung von Nachrichtenplanpositionen	30000
Antwort auf Nachricht	30000
Zielsetzung	30000
Partner	30000
Planfirma	30000
Planperson	30000
Planverkaufsprojekt	30000
Police	30000
Policeninhaber	30000
Portfolio	30000
Preisliste	30000
Preislistenposition	30000
Musterausschlussklausel	30000
Musterbestand	30000
Mustercharge	30000
Mustertransaktion	30000
Signatur	30000
Produkt mit Sonderpreisgestaltung	30000
Sonderpreisanfrage	30000

Datensatztyp	Limit für jeden Import aufzeichnen
Transaktionsposition	30000
Fahrzeug	80000

Info über Länder- und Adresszuordnung

Die folgende Tabelle enthält Folgendes:

■ Auswahllistenwerte für das Länderfeld in Oracle CRM On Demand

Die Auswahllistenwerte für das Länderfeld in Oracle CRM On Demand können nicht geändert werden. Damit beim Import Ihrer Dateien alle Daten erfasst werden, sollten Sie sicherstellen, dass Ihre Ländernamen exakt den zulässigen Namen entsprechen, einschließlich Interpunktion und Groß-/Kleinschreibung. Andernfalls werden die jeweiligen Ländernamen nicht importiert.

HINWEIS: Da die einzelnen Werte der Länderauswahlliste auf 30 Zeichen beschränkt sind, werden längere Namen in der Auswahlliste abgeschnitten.

■ Adressenzuordnung nach Land

Für den Datenimport müssen Sie für jedes der neun in Oracle CRM On Demand verwendeten Adressfelder eine Spalte einrichten. In der nachfolgenden Tabelle wird dargestellt, wie Sie die Adressfelder eines Landes den entsprechenden Feldern in Oracle CRM On Demand zuordnen. Nur durch eine korrekte Zuordnung können Sie sicherstellen, dass alle Informationen aus Ihren Dateien in den dafür vorgesehenen Feldern der Anwendung angezeigt werden.

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
USA	8	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Adresszeile 3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ		
Afghanistan	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Albanien	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Algerien	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Amerikanisch-Samoa	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Andorra	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Angola	4	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort					
Anguilla	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Antigua und Barbuda	4				Ort				Insel	Postfach
Argentinien	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Armenien	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Aruba	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Etage	Ort					
Ascension	5	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Australien	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Bundesstaat	
Österreich	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Aserbaidschan	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Bahamas	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			Inselcode	Insel	
Bahrain	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
		Straße								
Bangladesch	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Barbados	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Weißrussland	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Belgien	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Belize	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Etage	Ort					
Benin	4				Ort			Postfach		Sortiercode
Bermuda	5	Hausnummer/Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Bhutan	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Bolivien	4	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort					
Bosnien und Herzegowina	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Botswana	3				Ort					Postfach
Bouvet-Insel	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Brasilien	7	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2	Etage	Ort			PLZ	Region	
Britisches Territorium im	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Indischen Ozean										
Brunei Darussalam	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Bulgarien	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Burkina Faso	4				Ort			Postfach		Sortiercode
Burundi	3				Ort					Postfach
Kambodscha	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Kamerun	3				Ort					Postfach
Kanada	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Kap Verde	4	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort					
Cayman-Inseln	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Zentralafrikanische Republik	3				Ort					Postfach
Tschad	3				Ort					Postfach
Kanalinseln	5	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Chile	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2	Etage	Ort			PLZ	Region	
China	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Weihnachtsinsel	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Kokosinseln	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Kolumbien	7	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2	Etage	Ort				Region	Sortiercode
Komoren	3				Ort					Postfach
Kongo	3	Straße/ Hausnummer			Ort					
Die demokr. Republik Kongo	4				Ort			Postfach		Sortiercode
Cookinseln	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Costa Rica	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2	Etage	Ort			PLZ		
Kroatien	4	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Kuba	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ		
Curacao	5	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Zypern	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Tschechische Republik	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Dänemark	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Dschibuti	3				Ort					Postfach
Dominica	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Dominikanische Republik	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ		
Osttimor	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		
Ecuador	5	Adresse 1		Etage	Ort			PLZ	Region	
Ägypten	6	Adresse 1		Bezirk	Ort			PLZ	Region	
El Salvador	5	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ	Region	
Äquatorialguinea	3				Ort					Postfach
Eritrea	3	Straße/ Hausnummer			Ort					
Estland	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		
Äthiopien	3				Ort					Postfach
Falklandinseln (Malwinen)	3	Straße/ Hausnummer			Ort					
Färöer	6	Adresse 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Region	
Fidschi	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Etage	Ort					
Finnland	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Frankreich	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Französisch Guayana	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Französisch Polynesien	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Französische Südgebiete	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Gabun	3				Ort					Postfach
Gambia	3	Straße/ Hausnummer			Ort					
Georgien	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Deutschland	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Ghana	3				Ort					Postfach
Gibraltar	3	Straße/ Hausnummer			Ort					
Griechenland	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Grönland	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Grenada	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Guadeloupe	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Guam	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Guatemala	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ		
Guinea	3				Ort					Postfach
Guinea-Bissau	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ		
Guyana	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Haiti	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Heard und McDonaldinseln	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Heiliger Stuhl (Vatikanstaat)	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Honduras	7	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2	Etage	Ort			PLZ	Region	
Hongkong	7	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Bezirk	Ort				Teilgebiet	Adresszeile
Ungarn	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Island	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Indien	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Indonesien	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Iran (Islamische Republik)	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
		Straße								
Irak	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Irland	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Adresszeile 3	Ort					Kreis
Israel	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Italien	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Elfenbeinküste	4				Ort			Postfach		Sortiercode
Jamaika	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort				Pfarrbezirk	Sortiercode
Japan	6	Chome	Ku		Shi/ Gun			PLZ	Präfektur	
Jordanien	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Kasachstan	4	Adresszeile 1			Ort			PLZ		
Kenia	4				Ort			PLZ		Postfach
Kirbati	4	Adresszeile 1			Ort				Insel	
Korea	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Kosovo	6	Straße/Hausnummer	Adresszeile 2	Bezirk	Ort			PLZ		
Die demokr. Volksrep. Korea	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Kuwait	5	Straße/ Hausnum	Adresszeile		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
		mer	e 2							
Kirgisistan	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Demokratische Volksrepublik Laos	5	Hausnummer/Straße	2		Ort			PLZ	Region	
Lettland	5	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ		Sortiercode
Libanon	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Lesotho	3				Ort					Postfach
Liberia	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Libyen, Volksrepublik	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Liechtenstein	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Litauen	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ		
Luxemburg	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Macau	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Die ehem. jug. Rep. Mazedonien	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Madagaskar	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Malawi	3				Ort					Postfach
Malaysia	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Maldiven	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Mali	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Etage	Ort					
Malta	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Insel	
Marshall-Inseln	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Martinique	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Mauretanien	3				Ort					Postfach
Mauritius	3	Straße/ Hausnummer			Ort					
Mayotte	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Mexiko	8	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2	Etage	Ort			PLZ	Bundesstaat	Kolonie/Amt
Mikronesien, Föderierte Staaten von	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Moldawien (Republik Moldau)	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Monaco	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresse 1	Adresse 2	Adresse 3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
		Straße	Adresse 2							
Mongolei	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		
Montenegro	5	Adresse 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Region	
Montserrat	6	Adresse 1	Adresse 2		Ort			PLZ	Region	
Marokko	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ		
Mosambik	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ		
Myanmar	5	Adresse 1			Ort			PLZ		Gemeinde
Namibia	3				Ort					Postfach
Nauru	3			Bezirk						Postfach
Nepal	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		
Niederlande	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		
Niederländische Antillen	5	Adresse 1	Adresse 2		Ort				Insel	
Neukaledonien	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ		
Neuseeland	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ		
Nicaragua	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Niger	3				Ort					Postfach
Nigeria	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Niue	3				Ort					Postfach
Norfolk-Insel	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Bundesstaat	
Nördliche Marianen	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Bundesstaat	
Norwegen	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Oman	4							PLZ	Region	Postfach
Pakistan	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Adresszeile 3	Ort			PLZ		
Palau	6	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Staat	
Palästinensische Autonomiebehörde	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Panama	5	Adresszeile 1			Ort				Region	Sortiercode
Papua-Neuguinea	3				Ort				Region	
Paraguay	4	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort					
Peru	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort					Sortiercode
Philippinen	7	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2	Bezirk	Ort			PLZ	Region	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresse 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Pitcairn	1									
Polen	4	Straße/ Hausnummer			Ort			PLZ		
Portugal	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2	Etage	Ort			PLZ		
Puerto Rico	5	Adresse 1			Ort			PLZ		URB
Qatar	3				Ort					Postfach
Réunion	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ		
Rumänien	5	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		
Russische Föderation	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Ruanda	3				Ort					Postfach
Samoa	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ	Bundesstaat	
San Marino	6	Straße/ Hausnummer	Adresse 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Sao Tome und Principe	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2	Etage	Ort					
Saudi Arabien	5	Hausnummer/ Straße	Adresse 2		Ort			PLZ		
Senegal	3	Straße/ Hausnummer			Ort					

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Serbien	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Seychellen	4				Ort				Insel	Postfach
Sierra Leone	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Etage	Ort					
Singapur	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Slowakei (Slowakische Republik)	6	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Sortiercode
Slowenien	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Salomonen	5				Ort			Inselcode	Insel	Postfach
Somalia	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Südafrika	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Südgeorgien/S. Sandwichinseln	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Spanien	7	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2	Etage	Ort			PLZ	Region	
Sri Lanka	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
St. Barts	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
St. Helena	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
St. Kitts und Nevis	5	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort				Insel	

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
St. Lucia	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Etage	Ort					
St. Martin	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
St. Pierre und Miquelon	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
St. Vincent und die Grenadinen	4	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Etage	Ort					
Sudan	4				Ort			PLZ		Postfach
Surinam	3	Straße/ Hausnummer			Ort					
Svalbard und Jan Mayen-Inseln	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Swasiland	4				Ort			PLZ		Postfach
Schweden	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Schweiz	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Syrien	3	Straße/ Hausnummer			Ort					
Taiwan	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Tadschikistan	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Die vereinigte Rep. Tansania	3				Ort					Postfach

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Thailand	7	Adresszeile 1	Adresszeile 2	Adresszeile 3	Ort			PLZ	Region	
Togo	3				Ort					Postfach
Tokelau	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Tonga	4				Ort				Insel	Postfach
Trinidad und Tobago	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2	Etage	Ort					
Tunesien	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Türkei	5	Straße/ Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Turkmenistan	4	Hausnummer/ Straße			Ort			PLZ		
Turks- und Caicos-Inseln	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Tuvalu	4				Ort				Insel	Postfach
Uganda	3				Ort					Postfach
Ukraine	5	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Vereinigte Arabische Emirate	3								Emirat	Postfach
Großbritannien	7	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		Kreis
US Minor Outlying Islands	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Uruguay	5	Hausnummer/ Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		

Land (Werte nicht veränderbar)	Anzahl der Felder	Adresszeile 1	Address2	Address3	Ort	Kreis	US-Bundesstaat	PLZ	Region	Postfach Sortiercode
Usbekistan	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Oblast	
Vanuatu	3				Ort					Postfach
Venezuela	6	Straße/Hausnummer	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Vietnam	5	Hausnummer/Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Jungferninseln (Britisch)	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Jungferninseln (USA)	6	Hausnummer/Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Bundesstaat	
Wallis- und Futuna-Inseln	6	Adresszeile 1	Adresszeile 2		Ort			PLZ	Region	
Westsahara	5	Hausnummer/Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Jemen	3	Straße/Hausnummer			Ort					
Sambia	5	Hausnummer/Straße	Adresszeile 2		Ort			PLZ		
Simbabwe	5	Hausnummer/Straße	Adresszeile 2	Etage	Ort					

Gültige Abkürzungen für US-Staaten/Gebiete

Diese Tabelle zeigt die Auswahllistenwerte für die USA an.

Abkürzungen	Vollständige Namen
-------------	--------------------

Abkürzungen	Vollständige Namen
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Kalifornien
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgia
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota

Abkürzungen	Vollständige Namen
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
ODER	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

Gültige Postcodes für die USA

Diese Tabelle enthält die drei offiziellen Staatencodes für militärische Postempfänger in den USA.

Abkürzungen	Beschreibung
AE (Postleitzahlen 09xxx)	Armed Forces Europe. Dazu gehören Kanada, der

Abkürzungen	Beschreibung
	Mittlere Osten und Afrika.
AK (Postleitzahlen 962xx bis 966xx)	Armed Forces Pacific
AA (Postleitzahlen 340xx)	Armed Forces Americas. Dazu gehören Mittel- und Südamerika.

Gültige Abkürzungen für kanadische Provinzen/Territorien

Diese Tabelle zeigt die offiziellen Abkürzungen für kanadische Provinzen an (Textfelder).

Abkürzungen	Vollständige Namen
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Neufundland und Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Info über Datensatzduplikate und externe IDs

Beim Importieren von Datensätzen können Sie festlegen, dass doppelte Datensätze auf folgende Weise behandelt werden sollen:

- ☐ Duplikate nicht importieren
- ☐ Duplikate überschreiben vorhandene Datensätze

HINWEIS: Die Option zum Überschreiben steht beim Import von Aufgaben, Terminen und Notizen nicht zur Verfügung. Für diese Typen werden immer neue Datensätze erstellt.

- Bei Duplikaten zusätzliche Datensätze erstellen (nur bei Personen und Leads)

Wenn Sie beim Import Ihrer Daten vorhandene Datensätze überschreiben, prüft Oracle CRM On Demand, ob der Datensatz in Ihrer Importdatei ein Duplikat eines vorhandenen Datensatzes in Oracle CRM On Demand ist, indem die Werte in den in der Duplikatprüfung verwendeten Feldern überprüft werden. Wenn Ihr Datensatz ein Duplikat ist, aktualisiert Oracle CRM On Demand die Felder im vorhandenen Datensatz in Oracle CRM On Demand mit den Feldern aus dem Datensatz, den Sie importieren, mit Ausnahme der in der Duplikatprüfung verwendeten Felder.

Bei vielen Datensatztypen können Sie entweder das Feld für die externe ID oder eine vordefinierte Gruppe von Feldern verwenden, um zu überprüfen, ob der Datensatz in Ihrer Importdatei ein Duplikat eines vorhandenen Datensatzes in Oracle CRM On Demand ist. Wenn Sie das Feld für die externe ID für die Prüfung auf doppelte Datensätze verwenden, werden alle Felder im Datensatz in Oracle CRM On Demand mit Ausnahme des Feldes für die externe ID aktualisiert, wenn ein doppelter Datensatz gefunden wird. Nach demselben Prinzip werden alle Felder mit Ausnahme der in der Duplikatprüfung verwendeten Felder in Oracle CRM On Demand aktualisiert, wenn Sie die vordefinierte Gruppe von Feldern für die Duplikatprüfung verwenden.

Beispiel: Beim Datensatztyp "Firma" können Sie das Feld für die externe ID oder eine Kombination der Felder "Firmenname" und "Standort" verwenden, um eine Prüfung auf doppelte Datensätze durchzuführen. Wenn der Datensatz in Ihrer Datei ein Duplikat ist, wird der vorhandene Datensatz in Oracle CRM On Demand mit den Daten aus Ihrer Importdatei wie folgt aktualisiert:

- Wenn Sie das Feld für die externe ID für die Duplikatprüfung verwendet haben, werden alle Felder mit Ausnahme des Feldes für die externe ID für den Datensatz in Oracle CRM On Demand aktualisiert.
- Wenn Sie die Felder "Firmenname" und "Standort" für die Prüfung auf doppelte Datensätze verwenden, werden alle Felder mit Ausnahme der Felder "Firmenname" und "Standort" für den Datensatz in Oracle CRM On Demand aktualisiert.

So aktualisieren Sie Datensätze

- 1 Richten Sie die CSV-Importdatei mit einer Spalte für externe IDs oder mit Spalten für alle in der Duplikatprüfung verwendeten Felder ein.
- 2 Achten Sie darauf, dass die externen IDs oder die für die Duplikatprüfung verwendeten Feldwerte genau den Werten in den bereits vorhandenen Datensätzen entsprechen. Damit eine Aktualisierung über externe IDs funktioniert, müssen diese im System eindeutig sein.
- 3 Es müssen wenigstens alle erforderlichen Felder in der CSV-Importdatei enthalten sein.
- 4 Wählen Sie in Schritt 1 des Importassistenten die Option "Vorhandene Datensätze überschreiben".
- 5 Achten Sie darauf, dass im Schritt "Feldzuordnung" des Importassistenten das Feld für die externe ID oder die für die Duplikatprüfung verwendeten Felder zugeordnet werden.
- 6 Führen Sie alle Schritte des Importassistenten für den Datenimport durch.

Wenn Sie mithilfe des Importassistenten Datensätze aktualisieren, werden nur die Felder überschrieben, die Sie im Schritt "Feldzuordnung" zuordnen. Daher ist für Felder, die nicht aktualisiert werden müssen, und die auch nicht für die Duplikatprüfung verwendet werden, keine Zuordnung erforderlich.

Wenn externe IDs vorhanden sind und Sie diese für den Import zugeordnet haben, ermittelt die Anwendung anhand dieser IDs, ob ein Datensatz doppelt vorkommt. Sie können diese externen IDs beim Import anderer Datensatztypen als Verweise verwenden, so dass die Zuordnungen in Oracle CRM On Demand übernommen werden.

Wenn beispielsweise die Datei "firma.csv" die Spalte "account_id" enthält, sollten Sie diese dem Feld "Externe eindeutige ID" zuordnen. Beim Import von Personen enthält Ihre Datei "person.csv" die Spalte "contact_id" (die eindeutige ID für eine Person) und die Spalte "account_id" (als Verweis auf die IDs in der Datei firma.csv). Sie sollten daher "contact_id" dem Feld "Externe eindeutige ID" zuordnen und "account_id" dem Feld "Externe eindeutige ID Firma" zuordnen. Während des Importvorgangs überprüft die Anwendung in jedem Personendatensatz das Feld "account_id", um die zugeordnete Firma zu ermitteln und somit die Person mit der Firma zu verknüpfen.

Wenn es keine externen IDs gibt oder Sie diese in Ihrer Datei nicht dem Feld "Externe ID" in der Anwendung zugeordnet haben, dann ermittelt die Anwendung beim Vergleich bestimmter Felder Duplikate. In der folgenden Tabelle werden Felder aufgelistet, mit denen Datensatzduplikate ermittelt werden.

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Benutzer	<ul style="list-style-type: none"> ■ Benutzer-ID ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Firma	<ul style="list-style-type: none"> ■ Firmenname und Firmenstandort ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Firmenteam	Firma (Name Firma oder Externe ID Firma) und Benutzer (Benutzer-ID)
Person	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorname, Nachname, Tel.-Nr. (geschäftlich), E-Mail ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID) <p>HINWEIS: Oracle CRM On Demand überprüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Personen über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Personenteam	Person (Name Person oder Externe ID Person) und Benutzer (Benutzer-ID)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Produktkategorie	<ul style="list-style-type: none"> Kategorienname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Produkt	<ul style="list-style-type: none"> Produktname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Verkaufsprojekt	<ul style="list-style-type: none"> Verkaufsprojektname und Firma (Name Firma oder Externe ID Firma) ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Rolle Verkaufsprojektperson	Verkaufsprojektname und Vollständiger Name Person
Verkaufsprojekt - Produktumsatz	Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) HINWEIS: Oracle CRM On Demand überprüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Produktumsatzdatensätze für Verkaufsprojekte über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.
Kampagne	<ul style="list-style-type: none"> Quellcode ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Kampagnenadressat	Kampagne (Externe ID Kampagne oder Kampagnen-ID), Person (Vor- und Zuname Person oder Externe ID Person), Quellcode HINWEIS: Sie müssen entweder den Vor- und Zunamen der Person oder die externe ID der Person angeben, jedoch nicht beides.

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Lead	<ul style="list-style-type: none"> ■ Vorname, Nachname, Firma, Hauptadresse - Tel.-Nr. und E-Mail ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID) <p>HINWEIS: Oracle CRM On Demand überprüft nicht auf Duplikatdatensätze, wenn Leads über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Serviceanfrage	<ul style="list-style-type: none"> ■ SA-Nummer ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Lösung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Titel ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Aufgabe	Keine Duplikatprüfung (es werden immer neue Datensätze erstellt).
Person für Aufgabe	Externe ID Aufgabe, Person (Externe ID Person oder Vor- und Zuname Person)
Benutzer nach Aufgabe	Externe ID Aufgabe, Benutzer (Benutzer-Anmelde-ID oder Externe ID Benutzer)
Termin	Keine Duplikatprüfung (es werden immer neue Datensätze erstellt).
Person Termin	Externe ID Termin, Person (Externe ID Person oder Vor- und Zuname Person)
Benutzer Termin	Externe ID Termin, Benutzer (Benutzer-Anmelde-ID oder Externe ID Benutzer)
Notiz	Keine Duplikatprüfung (es werden immer neue Datensätze erstellt).
Anlage	Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Benutzerobjekte 01, 02, 03	<p>Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt)</p> <p>HINWEIS: Oracle CRM On Demand prüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Datensätze für benutzerdefinierte Objekte über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Benutzerdefinierte Objekte 04 und höher	<ul style="list-style-type: none"> ■ Name ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID) <p>HINWEIS: Oracle CRM On Demand prüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Datensätze für benutzerdefinierte Objekte über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>
Portfolio	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontonummer und Produkt ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Händler	<ul style="list-style-type: none"> ■ Name ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Fahrzeug	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fahrgestellnummer ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Fahrzeug - Person	Fahrzeug und Person

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Finanzkonto	<ul style="list-style-type: none"> Finanzkonto ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Kontoanteile	<ul style="list-style-type: none"> Name Kontoanteile ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Finanzplan	<ul style="list-style-type: none"> Name Finanzplan ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Kontoinhaber	<ul style="list-style-type: none"> Name Kontoinhaber ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Versicherungsobjekt	<ul style="list-style-type: none"> Typ ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Finanztransaktion	<ul style="list-style-type: none"> Transaktions-ID ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Finanzprodukt	<ul style="list-style-type: none"> Finanzproduktname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Deckung	<ul style="list-style-type: none"> Deckungsname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Anspruch	<ul style="list-style-type: none"> Anspruchsnummer ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Police	<ul style="list-style-type: none"> Policennummer ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Policeninhaber	<ul style="list-style-type: none"> Name Policeninhaber ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Beteiligte Partei	<ul style="list-style-type: none"> Name Beteiligte Partei ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Schaden	<ul style="list-style-type: none"> Schadensname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Partner	<ul style="list-style-type: none"> Partnername und Standort ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Partnerprogramm	<ul style="list-style-type: none"> Partnerprogrammname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Sonderpreisanfrage HINWEIS: Im Importassistenten wird dieser Datensatztyp als SP-Anfrage angezeigt.	<ul style="list-style-type: none"> Anfragenname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Antrag	<ul style="list-style-type: none"> Name ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Geschäftsregistrierung	<ul style="list-style-type: none"> Name ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Preisliste	<ul style="list-style-type: none"> Preislistenname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Zuordnung	<ul style="list-style-type: none"> Benutzerdetails ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Brokerprofil	<ul style="list-style-type: none"> Name Broker-Profil ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Akkreditierung	<ul style="list-style-type: none"> Name ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Prüfungsregistrierung	<ul style="list-style-type: none"> ID ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
MDF-Anfrage	<ul style="list-style-type: none"> Anfragenname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Kurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Name ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Prüfung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Name ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Nachrichtenplanposition	<ul style="list-style-type: none"> ■ Name ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Zertifizierung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Name ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Kursregistrierung	<ul style="list-style-type: none"> ■ ID ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Musterbestand	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beziehungsschlüssel ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Bestandsperiode	<ul style="list-style-type: none"> Anfangsdatum ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Planfirma	<ul style="list-style-type: none"> Beziehungsschlüssel ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> Zielsetzungsname ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Zertifizierungsanfrage	<ul style="list-style-type: none"> ID ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Mustercharge	<ul style="list-style-type: none"> Chargennr. ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Transaktionsposition	<ul style="list-style-type: none"> Muster ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Mustertransaktion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Name ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Staatliche Zulassung für Person	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lizenznummer ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Geschäftsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Planname ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Bestandsprotokollbericht	<ul style="list-style-type: none"> ■ Berichtsdatum ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Produkt mit Sonderpreisgestaltung	<ul style="list-style-type: none"> ■ Positionsnummer ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID) <p>HINWEIS: Oracle CRM On Demand überprüft nicht auf doppelte Datensätze, wenn Datensätze für Produkte mit Sonderpreisgestaltung über die Benutzerschnittstelle erstellt werden.</p>

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Planverkaufsprojekt	<ul style="list-style-type: none"> Verkaufsprojekt ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Musterausschlussklausel	<ul style="list-style-type: none"> Beziehungsschlüssel ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Akkreditierungsanfrage	<ul style="list-style-type: none"> ID ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	<ul style="list-style-type: none"> Name ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Nachrichtenplan	<ul style="list-style-type: none"> Name ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)
Planperson	<ul style="list-style-type: none"> Vor- und Nachname Person ODER Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder übereinstimmen
Preislistenposition	<ul style="list-style-type: none"> ■ Position ODER ■ Externe ID (von einem anderen Softwaresystem erstellt) ODER ■ Zeilen-ID (interne Oracle CRM On Demand-ID)

VORSICHT: Wir empfehlen, bei der Aktualisierung von Dateien entweder die externe ID oder die anderen Felder zur Duplikatprüfung zuzuordnen. Wenn Sie beide zuordnen, besteht die Gefahr, dass versehentlich Felder überschrieben werden, die zur Duplikatprüfung verwendet werden. Wenn Sie zum Beispiel die Felder "Externe ID", "Firmenname" und "Firmenstandort" bei der Aktualisierung von Firmendatensätzen zuordnen und aufgrund des Felds "Externe ID" ein Duplikat ermittelt wird, überschreiben die Felder "Firmenname" und "Firmenstandort" die bestehenden Werte in der Datenbank. Wenn keine Duplikate basierend auf "Externe ID" gefunden werden, prüft das System auf Duplikate basierend auf "Firmenname" und "Firmenstandort". Wenn Duplikate gefunden werden, wird "Externe ID" in der Datenbank überschrieben.

Zusammenfassung: Firmenimport und Externe ID

Beim Importieren von Firmen legen Sie fest, wie doppelte Datensätzen von der Anwendung verarbeitet werden sollen.

- **Datensatzduplikate nicht importieren**

Wenn Duplikate gefunden werden, wird der doppelte Datensatz nicht importiert.

- **Vorhandene Datensätze überschreiben**

Wenn Duplikate gefunden werden, wird der vorhandene Datensatz aktualisiert. Wenn mehr als ein Duplikat vorgefunden wird, werden keine Datensätze eingefügt oder aktualisiert.

Wenn Sie eines der Verfahren ausgewählt haben, können Sie Felder zuordnen, u.a. auch diese beiden externen IDs, die Ihnen bei Firmenimporten zur Verfügung stehen:

- **Externe eindeutige ID** Bezieht sich auf die externe ID des aktuellen Datensatzes, der importiert werden soll. Die externe eindeutige ID ist direkt an der Duplikatprüfung beteiligt, wie in diesem Abschnitt beschrieben wird.

- **Übergeordnete externe ID Firma** Verweist auf die externe ID des Datensatzes, der dem aktuellen Datensatz übergeordnet ist.

Das Verhalten in der Umgebung der einzelnen externen IDs ist jeweils unabhängig voneinander.

Szenarien für externe eindeutige IDs

Szenario A – Externe eindeutige ID wird nicht zugeordnet

Die Duplikatprüfung basiert auf Firmenname und Firmenstandort. Wird ein Duplikat gefunden, wird das Verhalten durch die für die Duplikatprüfung ausgewählte Option bestimmt.

Szenario B – Externe eindeutige ID wird zugeordnet

Der Import versucht zuerst, mithilfe der externen eindeutigen ID einen doppelten Datensatz zu finden.

■ **Szenario B1 - Ein Duplikat einer externen ID gefunden**

Firmenname und Firmenstandort werden nach Duplikaten neben dem aktuell vorliegenden Datensatz überprüft. Wenn ein Duplikat gefunden wird, werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt.

Ist die Prüfungsoption für Duplikate auf "Vorhandene Datensätze überschreiben" eingestellt, wird der Datensatz aktualisiert (einschließlich Firmenname und Firmenstandort).

Wenn für die Duplikatprüfung die Option "Keine doppelten Datensätze importieren" eingestellt ist, werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt.

■ **Szenario B2 - Mehrere Duplikate von externen IDs gefunden**

Es werden keine Datensätze eingefügt oder aktualisiert.

■ **Szenario B3 - Kein Duplikat einer externen ID gefunden**

Beim Import wird jetzt eine Duplikatprüfung auf Basis des Namens und Standorts der Firma durchgeführt.

■ **Szenario B3a - Es wurde kein Duplikat eines Firmennamens und -standorts gefunden.**
Der Datensatz wird eingefügt.

■ **Szenario B3b - Es wurde ein Duplikat eines Firmennamens und -standorts gefunden**
Wenn die Duplikatprüfungsoption auf "Vorhandene Datensätze überschreiben" eingestellt ist, wird der Datensatz *einschließlich der externen eindeutigen ID* überschrieben. Wenn für die Duplikatprüfung die Option "Keine doppelten Datensätze importieren" eingestellt ist, werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt.

■ **Szenario B3c - Mehrere doppelte Firmennamen und Firmenstandorte gefunden**
Es werden keine Datensätze eingefügt oder aktualisiert.

Szenario C – Externe eindeutige ID ist nicht zugeordnet

Die Duplikatprüfung erfolgt auf Grundlage des Firmennamens und -standorts.

■ **Szenario C1 – Ein Duplikat eines Firmennamens und -standorts gefunden**

Wenn für die Duplikatprüfung die Option "Vorhandene Datensätze überschreiben" eingestellt ist, wird der Datensatz aktualisiert.

Wenn für die Duplikatprüfung die Option "Keine doppelten Datensätze importieren" eingestellt ist, werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt.

■ **Szenario C2 – Mehrere Duplikate eines Firmennamens und -standorts gefunden.**

Es werden keine Datensätze aktualisiert oder eingefügt.

■ **Szenario C3 - Kein Duplikat eines Firmennamens und -standorts gefunden**

Der Datensatz wird eingefügt.

Szenarien für externe IDs übergeordneter Firmen

Die Option "Externe ID übergeordnete Firma" wird zum Festlegen des zugehörigen Datensatzes der übergeordneten Firma verwendet. Sie hat keine Auswirkungen auf die Duplikatprüfung oder Aktualisierungen.

Szenario A – übergeordnete externe ID Firma wird zugeordnet

Beim Importieren wird die externe ID der übergeordneten Firma *nur* zum Festlegen der übergeordneten Firma verwendet.

- Szenario A1 – Mehrere Datensätze stimmen mit der externen ID der übergeordneten Firma überein
Die übergeordnete Firma wird nicht festgelegt.
- Szenario A2 – Ein Datensatz stimmt mit der externen ID der Firma überein
Die übergeordnete Firma wird festgelegt.
- Szenario A3 – Kein Datensatz entspricht der externen ID der übergeordneten Firma
Die übergeordnete Firma wird nicht festgelegt.

Szenario B – Die externe ID der übergeordneten Firma wird nicht zugeordnet

Beim Importieren werden der Name und der Standort der übergeordneten Firma zum Festlegen der übergeordneten Firma verwendet.

- Szenario B1 – Mehrere Datensätze stimmen mit dem Namen der übergeordneten Firma und dem übergeordneten Standort überein.
Die übergeordnete Firma wird nicht festgelegt.
- Szenario B2 – Ein Datensatz stimmt mit dem Namen der übergeordneten Firma und dem übergeordneten Standort überein
Die übergeordnete Firma wird festgelegt.
- Szenario B3 – Kein Datensatz stimmt mit dem Namen der übergeordneten Firma und dem übergeordneten Standort überein
Die übergeordnete Firma wird nicht festgelegt.

Verknüpfen von Datensätzen beim Import

Wenn Sie Datensätze importieren, sollen diese möglicherweise mit bestehenden Datensätzen in der Datenbank verknüpft werden. Beispielsweise können Sie einen Personendatensatz (Josef Schmitz) mit einem Firmendatensatz (Autohaus Schmitz) verknüpfen.

Ein Datensatz muss bereits in der Datenbank vorhanden sein, bevor Sie einen anderen Datensatz beim Import mit ihm verknüpfen können. Wenn Sie mehrere Datensatztypen importieren möchten, sollten Sie daher die Reihenfolge einhalten, in der sie auf der Seite "Import- und Exporttools" vorkommen. Importieren Sie beispielsweise Firmendatensätze vor Personendatensätzen.

Es gibt zwei Möglichkeiten, Datensätze beim Importieren zu verknüpfen:

- Sie können den Namen des verknüpften Datensatzes
- oder den zugehörigen externen Kennungscode angeben.

In beiden Fällen müssen Sie sicherstellen, dass Ihre CSV-Importdatei eine Spalte mit den Daten enthält.

Verknüpfen von Datensätzen durch den Namen

Wenn Sie Datensätze durch Angeben des Namens verknüpfen möchten, fügen Sie der zu importierenden Datei eine Spalte mit dem Namen des zu verknüpfenden Datensatzes hinzu. Wenn Sie beispielsweise mit Firmen verknüpfte Personendatensätze importieren möchten,

- fügen Sie der zu importierenden Datei die Spalte "Firmenname" hinzu
- geben Sie zu jedem Personendatensatz den Namen der entsprechenden Firma ein
- verwenden Sie den Importassistenten, um dem Firmenfeld im Personendatensatz die Spalte "Firmenname" zuzuordnen.

HINWEIS: Wenn ein Personendatensatz mit einer verbundenen Firma importiert wird, die in der Datenbank noch nicht vorhanden ist, wird ein entsprechender Datensatz während des Imports erstellt. Für den durch das System erstellten Firmendatensatz wird als Rechnungs- und Lieferanschrift die unter "Person" angegebene Adresse verwendet. Um diese Funktion zu aktivieren, wählen Sie in Schritt 1 des Importassistenten die Option "Zugehörigen Datensatz erstellen".

Verknüpfen von Datensätzen über die externe ID

Sie können für jeden Datensatz in der Anwendung einen eindeutigen Kennungscode in das Feld "Externe ID" importieren. Anschließend können Sie über das Feld "Externe ID" Links zwischen Datensätzen in nachfolgenden Importvorgängen erstellen.

Beispielsweise wird durch eine exportierte CSV-Datei mit Personendatensätzen für jede Person eine verknüpfte Firma identifiziert. In der Spalte "Firmencode" wird jede Firma nicht mit Namen, sondern als numerischer Code angezeigt. Beim Importieren dieser Datensätze importieren Sie zuerst die Firmendatensätze, und ordnen Sie dabei die Spalte "Firmencode" in der CSV-Datei dem Feld "Externe ID" in der Anwendung zu. Importieren Sie als Nächstes die Personendatensätze, und ordnen Sie die Spalte "Firmencode" in der CSV-Datei dem Feld "Externe ID Firma" im Oracle CRM On Demand-Personendatensatz zu, um eine Verknüpfung zwischen Personen- und Firmendatensatz zu erstellen.

Richtlinien zur Datenprüfung

Überprüfen Sie die Daten in Ihrer CSV-Datei, bevor Sie sie in Oracle CRM On Demand importieren:

- 1 Prüfen Sie die Richtlinien für den Feldtyp der Daten, siehe: [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489).
- 2 Prüfen Sie die spezifischen Informationen zu den jeweiligen Datensatztypen, die Sie importieren möchten.
Die empfohlene Reihenfolge für das Importieren von Datensätzen ist in der Dropdown-Liste auf der Seite "Import- und Exporttools" aufgeführt. Die Datensatztypen in der Liste hängen von den von Ihnen implementierten branchenspezifischen Lösungen ab, dennoch müssen Sie die Datensatztypen in der in der Liste angezeigten Reihenfolge importieren.

HINWEIS: Die Richtlinien zur Datenprüfung verwenden Beispiele, die für Installationen von Oracle CRM On Demand in den USA und Kanada relevant sind. In anderen länderspezifischen Installationen müssen die Standardlisten mit gültigen Werten unter Umständen geändert werden, wodurch sie sich von den Informationen in diesem Thema unterscheiden können. Beispiel: Die Liste mit gültigen Werten für Staaten oder Provinzen wird sich bei Installationen außerhalb der USA und Kanada wahrscheinlich unterscheiden. Gültige Werte können auch je nach unterstützter Sprache unterschiedlich sein.

Oracle CRM On Demand legt die Feldreihenfolge in der Export-CSV-Datei fest, und diese kann sich jederzeit ändern. Verlassen Sie sich deshalb nicht darauf, dass die Felder in der Export-CSV-Datei in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet sind. Das Umbenennen der iTAG- oder Feldnamenwerte hat keine Auswirkung auf die Reihenfolge der Felder in der Exportdatei. Wenn Sie die Feldreihenfolge besser kontrollieren möchten, ziehen Sie die Verwendung von Oracle Web Services in Betracht.

Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten

Stellen Sie sicher, dass die Daten, die Sie importieren möchten, den Spezifikationen ihres Feldtyps entsprechen. In diesem Thema werden die folgenden Feldtypen beschrieben:

- Text
- Auswahlliste
- Anzahl
- Ganzzahl
- Währung
- Prozent
- Kontrollkästchen
- E-Mail
- Telefon
- Datum/Uhrzeit
- Datum

Text

Jedes Textfeld in Oracle CRM On Demand hat eine maximale Länge. Darüber hinaus gehende Zeichen werden nicht importiert. Es erfolgt ein Hinweis über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

TIPP: Prüfen Sie die Länge der Daten, die Sie importieren möchten, auf die zulässige Länge. (Öffnen Sie die Datei in einer Tabellenkalkulationsanwendung, und verwenden Sie eine der Tabellenkalkulationsfunktionen, um den längsten Wert in einer Spalte zu ermitteln.) Wenn die Daten das Limit überschreiten, sollten Sie sie in ein benutzerdefiniertes Feld importieren, die Daten auf zwei getrennte Felder aufteilen oder einige Daten abkürzen, so dass sie der Ziellänge entsprechen.

Auswahlliste

Mithilfe von Auswahllistenfeldern kann ein Benutzer einen Wert aus einer Werteliste für das Feld auswählen. Während des Importvorgangs können Sie festlegen, ob der Anwendung neue Auswahllistenwerte aus Ihrer CSV-Datei hinzugefügt werden sollen oder nicht.

HINWEIS: Wenn die Spracheinstellung des Benutzers der Spracheinstellung auf Unternehmensebene entspricht, wird immer die Option für Auswahllistenwerte angezeigt. Wenn sich die Benutzersprache von der Spracheinstellung des Unternehmens unterscheidet, wird diese Option nicht angezeigt. Wenn die Unternehmenssprache beispielsweise Französisch ist, kann ein Benutzer mit der Spracheinstellung

"Französisch" diese Option sehen. Ein Benutzer im selben Unternehmen, dessen Spracheinstellung "Englisch" ist, kann sie jedoch nicht sehen.

Wenn keine Auswahllistenwerte hinzugefügt werden sollen, werden nur die Auswahllistenwerte importiert, die genau mit denen in der Anwendung übereinstimmen. (Bei allen Werten muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden.) Es erfolgt ein Hinweis über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Der Administrator des Unternehmens kann, mit Ausnahme einiger spezifischer Felder, die Auswahllistenwerte für Felder ändern (diese Ausnahmen finden Sie in den Richtlinien für den Datensatztyp, den Sie importieren möchten).

HINWEIS: Wenn Sie die Option wählen, mit der beim Importieren von Daten neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden, werden diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach 24 Stunden im Bericht angezeigt. Daher können diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach Ablauf dieses Zeitraums als Filter verwendet werden.

So vergleichen Sie die Daten in Ihrer Datei mit den gültigen Werten in der Anwendung

- 1 Öffnen Sie Ihre Datei in einer Tabellenkalkulationsanwendung.

TIPP: Wenn Sie die Datei in Microsoft Excel öffnen, können Sie die AutoFilter-Funktion verwenden, um festzustellen, welche Werte für bestimmte Spalten in Ihrer Datei angezeigt werden.

- 2 Vergleichen Sie die Werte in Ihrer Datei mit den gültigen Werten in Oracle CRM On Demand, indem Sie einen der folgenden Schritte durchführen:

- Wenn Ihnen die Rolle eines Administrators zugewiesen ist, klicken Sie auf den globalen Link "Admin" in der Anwendung, und öffnen Sie die Seite "Feldeinrichtung", auf der sich das Feld befindet, dessen Werte Sie vergleichen möchten.
- Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die entsprechende Registerkarte, und wählen Sie einen Datensatz. Klicken Sie auf der Seite "Bearbeiten" auf die Dropdown-Liste für das zu überprüfende Feld, und vergleichen Sie die Werte mit Ihren Daten.

TIPP: Wenn Sie die Importdaten *nur* auf die Werte beschränken möchten, die mit den vorhandenen Werten übereinstimmen, stellen Sie sicher, dass jeder importierte Wert genau mit einem vorhandenen Wert übereinstimmt. Die Groß-/Kleinschreibung muss bei der Prüfung auf Übereinstimmung beachtet werden. Sie können die Daten in der Importdatei entweder so ändern, dass sie den gültigen Werten entsprechen, oder Sie können der Anwendung Auswahllistenwerte hinzufügen (siehe [Ändern von Auswahllistenwerten](#)). (siehe ["Ändern von Auswahllistenwerten"](#) auf Seite 1188)

Anzahl

Importdaten können eine beliebige Zahl zwischen -2,147,483,647 und 2,147,483,647 sein. Kommas in Ihren Importdaten werden ebenso ignoriert wie Stellen hinter einem Dezimalzeichen (Abrundungen kommen *nicht* vor). Beispielsweise werden all diese gültigen Werte in der Anwendung als 1,234 angezeigt:

1234
1,234
1234.9

Während des Imports werden die Daten für das Feld *nicht* importiert, wenn ein Wert mit unbekannten Zeichen gefunden wird oder der Wert außerhalb des gültigen Bereichs liegt. Es erfolgt ein Hinweis über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Zahlenfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: 1,234).

Ganzzahl

Ganze Zahlen können beliebige Zahlen von - 2147483648 bis 2147483647 sein.

Währung

Importdaten können eine beliebige Zahl mit bis zu 15 Stellen sein. Die Punkte in den Importdateien werden ignoriert. Die Stellen nach einem Dezimaltrennzeichen werden auf die nächste 100er-Stelle gerundet. Importdaten können von einem \$ oder einem anderen Währungssymbol begleitet sein. Negative Zahlen sind ungültig.

Während des Imports werden die Daten für das Feld *nicht* importiert, wenn ein Wert mit unbekannten Zeichen gefunden wird oder der Wert zu viele Stellen enthält. Es erfolgt ein Hinweis über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Währungsfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: \$1,000,000.00).

Prozent

Importdaten können eine beliebige Zahl mit bis zu 15 Stellen sein. Die Punkte in den Importdateien werden ignoriert. Die Stellen nach einem Dezimaltrennzeichen werden auf die nächste 100er-Stelle gerundet. Negative Zahlen sind ungültig. Vor oder nach Importdaten können ein %-Zeichen und eine beliebige Anzahl von Leerstellen zwischen der Zahl und dem %-Zeichen stehen. Beispielsweise werden all diese gültigen Werte in der Anwendung als 1,234.36 % angezeigt:

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36 %
1,234.36 %

Während des Imports werden die Daten für das Feld *nicht* importiert, wenn ein Wert mit unbekannten Zeichen gefunden wird oder der Wert außerhalb des gültigen Bereichs liegt. Es erfolgt ein Hinweis über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Prozentwertfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: 1.234,36% (mit Punkt und gefolgt von einem %-Symbol)).

Kontrollkästchen

Ein Kontrollkästchen verfügt nur über zwei Einstellungen: aktiviert oder deaktiviert. Die folgende Tabelle enthält die Werte, die Sie beim Importieren von Daten verwenden können. Bei diesen Werten muss die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet werden, daher erkennt die Anwendung "wahr", "w" usw.

Kontrollkästchen ist aktiviert	Kontrollkästchen ist leer (nicht aktiviert)
1	0
J	N
Ja	Nein
W	F
Wahr	Falsch
Aktiviert	Deaktiviert

Alle anderen Werte in den Importdaten führen zu einer Deaktivierung des Kontrollkästchenfelds in der Anwendung. Es erfolgt *keine* Warnung über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Sie müssen Ihre Übersetzungen der Werte in der Tabelle verwenden, wenn Sie einen Import in einer anderen Sprache durchführen. Die Anwendung akzeptiert jedoch die Werte in den ersten beiden Zeilen der Tabelle unabhängig von Ihrer Spracheinstellung: J, N, 1, 0.

TIPP: Suchen Sie nach Werten, die erwartungsgemäß zu einer Aktivierung führen können, jedoch während des Imports nicht als solche erkannt werden. Konvertieren Sie diese Werte vor dem Importieren in J.

Wenn während des Importvorgangs ein Kontrollkästchenfeld des importierten Datensatztyps keinem Importdateifeld zugeordnet ist, wird dessen Wert für jeden importierten Datensatz auf "Deaktiviert" gesetzt.

E-Mail

Wenn die Importdaten einem bestimmten Format nicht entsprechen, werden die Daten für dieses Feld nicht importiert. Die folgenden Kriterien werden als ungültig betrachtet:

- E-Mail-Daten, die mit dem at-Zeichen (@) oder einem Punkt (.) enden oder beginnen. Beide Symbole müssen von alphanumerischen Zeichen umgeben sein. Die folgenden Werte sind beispielsweise nicht gültig:
a@.
@a.
@.a
a@a. a@a @a.a
- Leere Zeichenfolge
- Zeichenfolge zu lang
- Keine Zeichen vor dem At-Zeichen (@), Beispiel: @rightequip.com
- Kein At-Zeichen (@), Beispiel: isamplerightequip.com
- Kein Punkt (.), Beispiel: isample@rightequipcom
- Keine Domäne, Beispiel: isample@
- Kein Domänensuffix, wie com, Beispiel: isample@rightequip
- Mehrere At-Zeichen (@), Beispiel: isample@@rightequip.com

- Aufeinanderfolgende Punkte (.), Beispiel: isample@riqhtequip..com
- Leerzeichen in der Zeichenfolge, Beispiel: isa mple@riqhtequip
- Andere Zeichen als die folgenden Zeichen im lokalen Teil einer E-Mail-Adresse:
 - Klein- und Großbuchstaben (Groß-/Kleinschreibung wird nicht beachtet)
 - Die Ziffern 0 bis 9
 - Die Zeichen ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Sonderzeichen im Domännennamen einer E-Mail-Adresse. Sonderzeichen umfassen: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

Mit der E-Mail-Nachricht "Importergebnisse" werden Sie benachrichtigt, wenn Daten für das Feld *wegen falscher Formatierung nicht importiert werden*.

Telefon

Für die Eingabe von Telefonnummern gelten dieselben Formatregeln wie für das Importieren von Telefonnummerdaten. Daten, deren Telefonnummernformat erkannt wird, werden in der Anwendung in ein einheitliches Format konvertiert.

Für Telefonnummernfelder gelten dieselben Regeln für die Feldlänge wie für Textfelder. Insbesondere, wenn die Importdaten die für dieses Anwendungsfeld zulässige Länge überschreiten, werden die überschüssigen Zeichen *nicht* importiert. Es erfolgt ein Hinweis über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

Datum/Uhrzeit

Importdaten können verschiedene Darstellungen von Datum/Uhrzeit enthalten. Während des Importvorgangs wählen Sie das in der CSV-Datei verwendete Format aus.

Datums-/Uhrzeitfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: 01/19/1964 12:15 PM). Das Format der angezeigten Daten wird durch die Gebietsschemaeinstellung auf der Seite "Persönliche Details" des Benutzers festgelegt.

Die Datums-/Uhrzeitwerte für die Zeitzone der Person, die den Import durchführt, müssen korrekt sein, d.h. sie müssen den Angaben auf der Seite "Persönliche Details" in der Anwendung entsprechen. Nachdem die Datums-/Uhrzeitwerte importiert wurden, werden sie den Benutzern aus einer anderen Zeitzone deren Zeitzone entsprechend angezeigt.

TIPP: Stellen Sie sicher, dass die Zeitzone der Person, die den Import durchführt, mit der Zeitzone der Datums-/Uhrzeitwerte in der Importdatei übereinstimmt. Wenn die in den Importdaten angegebenen Datums-/Uhrzeitwerte sich auf die Pazifikzeit beziehen und ein Benutzer in der Zeitzone mit östlicher Standardzeit diese Daten importiert, werden alle Uhrzeiten um drei Stunden voraus angezeigt. Die Lösung für den Benutzer liegt darin, die Uhrzeit vorübergehend auf Pazifikzeit einzustellen, wenn er den Import durchführt, damit die Uhrzeiten korrekt importiert werden. Sie müssen genau wissen, auf welche Zeitzone sich die Datums-/Uhrzeitwerte in Ihrer Importdatei beziehen, bevor Sie einen Import starten. Beachten Sie, dass die meisten Datums-/Uhrzeitwerte in CSV-Datendateien im GMT-Format (Greenwich Mean Time) angegeben sind, und überprüfen Sie dies, bevor Sie den Import starten.

- Info über den Feldtyp "Datum/Uhrzeit"

Wenn Sie den Importassistenten ausführen, müssen Sie angeben, ob die Datumsangaben der Importdaten mit Monat (MM) oder Tag (TT) beginnen. Wenn Sie zuerst den Monat angeben möchten, werden folgende Formate unterstützt:

MM/TT/JJ

MM/TT/JJJJ

MM/TT (als Jahr wird standardmäßig das aktuelle Jahr angegeben)

Wenn Sie zuerst den Tag angeben möchten, werden folgende Formate unterstützt:

TT/MM/JJ

TT/MM/JJJJ

TT/MM (als Jahr wird standardmäßig das aktuelle Jahr angegeben)

Sie können auch das folgende Importdatenformat angeben: JJJJ-MM-TT.

Bei all diesen Formaten kann MM und TT eine 0 vorangestellt werden, wenn das Datum oder der Monat einstellig ist und die 0 nicht erforderlich ist.

HINWEIS: Datumsangaben im Format DD-MON-YY oder DD-MON-YYYY werden zurzeit *nicht* unterstützt.

■ Info über Zeiten im Feldtyp "Datum/Uhrzeit"

In den Importdaten kann eine Uhrzeit angegeben werden. Um eine Uhrzeit zusammen mit einem Datum anzugeben, fügen Sie eine Leerstelle zwischen dem Datum und der darauf folgenden Uhrzeit ein. Wenn keine Uhrzeit mit dem Datum angegeben wird, wird die Uhrzeit auf 00:00:00 (Mitternacht) eingestellt. Folgende Uhrzeitformate werden unterstützt:

HH24:MI:SS

HH:MI:SS AM

(wobei HH24 einen Zeitraum von 24 Stunden darstellt und AM entweder für morgens oder abends steht, wenn HH ein 12-Stunden-Wert ist)

MI oder SS können weggelassen werden und werden in diesem Fall während des Imports auf 00 gesetzt. HH, MI und SS kann eine 0 vorangestellt werden, wenn der Wert einstellig, die 0 aber nicht erforderlich ist.

HINWEIS: Ungeachtet der Option für das Datum-/Uhrzeitformat, die Sie während des Importierens wählen, werden Zeitangaben im 24-Stundenformat akzeptiert. Wenn Sie beispielsweise das Standardformat für Kanada wählen (HH:MM:SS AM/PM) und Ihre Datei eine Zeitangabe von 15:00:00 aufweist, werden die Daten ordnungsgemäß mit der Zeitangabe 3:00:00 PM importiert.

Datum

In die Datentypfelder der Anwendung können lediglich Datumswerte eingegeben werden, keine Uhrzeiten. Beim Importieren in eines dieser Felder gelten dieselben Importdatenformate wie für Datums/Uhrzeittypenfelder. Die Importdaten sollten jedoch *keine* Uhrzeitwerte enthalten. Wenn eine Uhrzeit angegeben ist, wird sie während des Imports ignoriert.

Datumsfelder werden unabhängig von deren Importformat in einem allgemeinen Format in der Anwendung dargestellt (z. B.: 12/18/2003).

Info über "Erforderliche Felder"

Wenn ein Feld als erforderlich gilt (entweder standardmäßig oder durch den Administrator zugewiesen), wird der gesamte Datensatz zurückgewiesen, wenn die erforderlichen Felder keinen Spalten in Ihrer CSV-Datei zugeordnet sind. Es erfolgt ein Hinweis über die E-Mail-Nachricht über Importergebnisse, wenn diese Situation eintritt.

TIPP: Prüfen Sie die Felder für den Datensatztyp, den Sie importieren, um festzulegen, welche dieser Felder Pflichtfelder sind. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert für diese Felder enthalten.

Info über schreibgeschützte Felder

Schreibgeschützte Felder verhalten sich während des Imports folgendermaßen:

- Wenn ein schreibgeschütztes Feld über eine Auswahlliste verfügt, müssen Sie die Auswahllistenwerte genau zuordnen, um sie importieren zu können.
- Wenn Sie lediglich schreibgeschützten Zugriff auf ein Feld haben, können Sie keine Daten in dieses Feld importieren.

Vorbereiten für den Datenimport

Bevor Sie mit dem Import von Daten in Oracle CRM On Demand beginnen, müssen Sie zuerst festlegen, welche Importmethode Sie verwenden möchten. Weitere Informationen zur Wahl der entsprechenden Importmethode finden Sie unter [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447). Beispiel: Das Oracle Data Loader On Demand Utility unterstützt nur bestimmte Datensatztypen. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation Oracle Data Loader On Demand Guide. Bevor Sie einen Import durchführen, wird empfohlen, folgenden Abschnitt zu lesen: Bevor Sie Daten importieren.

Möglicherweise müssen Daten in Ihrer CSV-Datei bearbeitet bzw. Oracle CRM On Demand angepasst werden, um sicherzustellen, dass alle Ihre Dateidaten importiert werden. Um festzustellen, ob dies erforderlich ist, führen Sie vor dem Import folgende Schritte aus:

- Legen Sie fest, welche Datensatztypen importiert werden sollen.

Möglicherweise möchten Sie verschiedene Datensatztypen wie Leads, Firmen, Personen und Notizen importieren. Importieren Sie jeweils einen Datensatztyp, und führen Sie die Importschritte in der empfohlenen Reihenfolge aus.

Wenn Sie beispielsweise über eine Datei mit einer Personenliste und über eine andere Datei mit einer Firmenliste verfügen, möchten Sie erst Firmen und dann Personen importieren, um die Beziehungen zwischen diesen Datensatztypen beizubehalten.

Die Reihenfolge wird in der Benutzerschnittstelle selbst oder auf der Seite "Import- und Exporttools" angezeigt.

- Überprüfen Sie die Daten in Ihrer Datei, um Folgendes sicherzustellen:

- Großschreibung, Abkürzungen und Rechtschreibung sind konsistent

Textwerte werden genau so importiert wie sie in Ihrer CSV-Datei angezeigt werden. Daher können Unterschiede bei der Großschreibung dazu führen, dass zusätzliche Datensätze erstellt werden, obwohl dies nicht gewünscht ist. Beispielsweise würden diese Werte für Firmennamen neue Datensätze ergeben: ABC, abc, A.B.C.

Da zwei Firmendatensätze als identisch erkannt werden, wenn Firmenname *und* -standort identisch sind, müssen Adressen außerdem auf gleiche Weise buchstabiert, großgeschrieben und abgekürzt werden, um zu verhindern, dass zusätzliche Datensätze erstellt werden. Die folgenden Datensätze würden beispielsweise **nicht** als identisch angesehen:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- Überschreitet nicht die maximal zulässige Länge
- Entspricht den Formatierungsanforderungen für dieses Feld

Weitere Informationen finden Sie unter [Richtlinien für Datenüberprüfung](#) (siehe "[Richtlinien zur Datenprüfung](#)" auf Seite 1488).

- Überprüfen Sie die Anwendung auf erforderliche Felder für den Datensatztyp, den Sie importieren möchten.

Die Daten in Ihrer CSV-Datei müssen allen erforderlichen Feldern zugeordnet werden. Falls nicht, wird der Datensatz zurückgewiesen. Auf der Bearbeitungsseite des zu importierenden Datensatztyps können Sie feststellen, welche Felder erforderlich sind. Erforderliche Felder werden in Rot angezeigt.

- Fügen Sie der Anwendung Felder hinzu, wenn Sie Daten importieren möchten, die den Standardfeldern in der Anwendung nicht zugeordnet sind.

Während des Importvorgangs muss jedes Feld in Ihrer Datei einem vorhandenen Feld in der Anwendung zugeordnet sein, damit die betreffenden Daten erfasst werden können. Wenn Ihre Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können Sie neue (benutzerdefinierte) Felder in Oracle CRM On Demand erstellen und diese den entsprechenden Feldern in der Datei zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175).

- Legen Sie ggf. Auswahllistenwerte fest.

Während des Importvorgangs können Sie angeben, wie die Anwendung Auswahllistenwerte in Ihrer CSV-Datei behandeln soll, die nicht den vorhandenen Auswahllistenwerten in der Anwendung entsprechen:

- Sie der Anwendung als neue hinzufügen

HINWEIS: Um die Änderungen der Auswahllistenwerte in der Anwendung anzuzeigen, müssen Sie sich eventuell ab- und wieder anmelden.

- Sie nicht hinzufügen (nur die Werte erfassen, die zutreffen, und die anderen frei lassen)

Wenn Sie die in der Anwendung vorhandenen Auswahllistenwerte verwenden möchten und nur die diesen Werten entsprechenden Daten importieren möchten, müssen Sie die Auswahllistenwerte auf ihre Übereinstimmung sowie auf ihre Rechtschreibung und Großschreibung hin überprüfen (bei Werten muss die Groß- und Kleinschreibung beachtet werden).

Einige Auswahllistenwerte können nicht geändert werden, und einige weisen ein anderes Verhalten auf. Weitere Informationen finden Sie unter [Richtlinien für Datenüberprüfung](#) (siehe "[Richtlinien zur Datenprüfung](#)" auf Seite 1488) und in den Richtlinien für den Datensatztyp, den Sie importieren möchten.

- Wählen Sie das richtige Zeitformat.

Wenn Sie das Zeitformat HH:MM:SS AM wählen, geben Sie in der CSV-Datei an, ob für die Daten AM oder PM gilt, um optimale Ergebnisse zu erzielen. Wenn Sie AM/PM-Zeitformate wählen, die Daten jedoch AM oder PM nicht enthalten, werden die Felder folgendermaßen verarbeitet:

- Wenn das HH-Feld größer als oder gleich 8 und kleiner als oder gleich 12 ist, werden diese Felder als AM betrachtet.
- Wenn das HH-Feld kleiner als 8 und größer als 12 ist, werden diese Felder als PM betrachtet. Beispiel: 7:00:00 wird als 7:00 PM (19 Uhr) verarbeitet, während 9:00:00 als 9:00 AM (9 Uhr) verarbeitet wird.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Ändern von Auswahllistenwerten](#) (auf Seite 1188)
- [Import- und Exporttools](#) (auf Seite 1447)

Weitere Informationen zum Vorbereiten von Datenimporten finden Sie unter 565278.1 (Artikel-ID) auf My Oracle Support.

Firmenfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer Datensätze, die vor dem Import von Firmen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfirma Feld name	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmenwährung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Firmenname	Text	100	Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich. Stellen Sie daher sicher, dass alle Datensätze in diesem Feld Werte enthalten, bevor Sie den Import durchführen.
Firmentyp	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Interessent", "Kunde", "Partner" und "Mitbewerber"
Jährliche Umsätze	Währung	15	Keine
Rechnungsadresse 2, 3	Text	je 100	Keine

Standardfirma Feld name	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Rechnungsadresse 1	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Rechnungsadresse - Ort	Text	50	Keine
Rechnungsadresse - Land	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet "USA". Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie den Import durchführen (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Rechnungsadresse - Postfach/Sortierungscode	Text	30	Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde" (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Bundesland/Region	Text	50	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	Gültige Standardwerte: Standardabkürzung für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld enthalten.
Rechnungsadresse - PLZ	Text	30	Keine
Anruhfähigkeit	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.

Standardfirma Feld name	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen abgeschnitten. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Furigana-Name	Text	100	Die Furigana-Entsprechung für Kanji (nur in Japanisch).
HIN	Text		Gesundheitsbranchennummer. Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Branche	Auswahlliste	50	Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den gültigen Werten für dieses Feld übereinstimmen, bevor Sie den Import durchführen. Alternativ kann der Administrator für Oracle CRM On Demand in Ihrem Unternehmen ein eigenes Firmenfeld erstellen, das die gültigen Werte enthält, die in Ihren Importdaten enthalten sein sollen. Dadurch können Sie die Daten statt in dieses Feld in das benutzerdefinierte Feld importieren. Gültige Standardwerte: "Automotive", "Energie", "Financial Services", "High Tech", "Fertigung", "Sonstige", "Pharma", "Einzelhandel", "Dienste" und "Telekommunikation".
Art der Beeinflussung	Text	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Integrations-ID	Text	30	Keine
Letztes Anrufdatum	UTC-Datum/ -Uhrzeit	7	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Standardfirma Feld name	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Standort	Text	50	<p>In den meisten Fällen wird dieses Feld verwendet, um doppelte Datensätze zu ermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Datensatzduplikate und externe IDs (auf Seite 1471).</p> <p>Um beispielsweise zwischen Hauptsitz und einer Niederlassung von Firma XYZ zu unterscheiden, überprüft die Anwendung sowohl den Firmennamen als auch den Standort, um zu ermitteln, ob der Datensatz doppelt vorkommt.</p>
Haupt-Faxnr.	Telefon	40	Keine
Haupt-Telefon-Nr.	Telefon	40	Keine
Marktpotenzial	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Marktsegment	Text	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Dieser Text kann bearbeitet werden.
Marktanteil	Zahl	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
Geändert von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit ist es nicht möglich, den Wert dieses Felds während des Imports festzulegen. Der Wert dieses Felds wird automatisch durch die Anwendung festgelegt.
Anzahl Mitarbeiter	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Keine
Anz. der Ärzte	Zahl	Nicht anwendbar	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als-Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die</p>

Standardfirma Feld name	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Übergeordnete Firma	Text	100	Muss ein gültiger Firmenname sein.
Externe ID übergeordnete Firma	Text	30	Keine
Standort des übergeordneten Kunden	Text	50	Keine
Partner	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Weist darauf hin, dass diese Firma ein Partner ist.
Priorität	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Niedrig", "Mittel", "Hoch"
Öffentliches Unternehmen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld sollte aktiviert sein, wenn es sich um ein öffentliches (im Gegensatz zu einem privaten) Unternehmen handelt.
Firma neu zuweisen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Weist darauf hin, dass die Firma neu zugewiesen werden muss. Beim Import werden automatisch Zuweisungsregeln für diesen Firmendatensatz in Kraft gesetzt, wenn Ihr Unternehmensadministrator oder Manager diese Funktion eingerichtet hat.
Referenz	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld sollte aktiviert sein, wenn diese Firma eingewilligt hat, dass sie gegenüber Interessenten als Referenz angegeben werden darf.
Referenz am	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Region	Auswahlliste	25	Gültige Standardwerte: Osten, Westen, Zentral

Standardfirma Feld name	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Route	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Versandadresse 1	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Versandadresse 2, 3	Text	je 100	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Versandadresse - Ort	Text	50	Keine
Versandadresse - Land	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet "USA". Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie den Import durchführen (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Versandadresse - Postfach/Sortierungscode	Text	30	Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde" (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Versandadresse - Region	Text	50	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Versandsadresse - US-Staat	Auswahlliste	2	Gültige Standardwerte: Standardabkürzung für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld enthalten.

Standardfirma Feld name	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Versandadresse - PLZ	Text	30	Keine
Quellkampagne	Auswahlliste	30	Die Kampagne, anhand derer diese Firma erstellt wurde.
Status	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Gebiet	Text	255	Keine
Website	Text	100	Es erfolgt keine Formatüberprüfung (mit Ausnahme der Länge) der für dieses Feld importierten Daten.
Umsatz bis dato	Anzahl	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

Firmenteam-Felder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Firmenteams in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname für Firmenteam-Feld	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmenzugriff	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Uneingeschränkt", "Schreibgeschützt", "Bearbeiten", "Verantwortlicher". Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Firmenstandort	Text	50	Keine
Firmenname	Text	100	Keine
Personenzugriff	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Schreibgeschützt", "Bearbeiten", "Uneingeschränkt", "Kein Zugriff". Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden.

			Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Zugriff auf Verkaufsprojekte	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Schreibgeschützt", "Bearbeiten", "Uneingeschränkt", "Kein Zugriff". Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Teamrolle	Text	20	Gültige Standardwerte: "Verantwortlicher", "Unterstützg. d. Geschäftsleitg", "Berater", "Partner", "Sonstiges"
Benutzer-ID	Text	50	Keine
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Externe Benutzer-ID	Text	30	Keine

Akkreditierungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Akkreditierungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Akkreditierung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Akkreditierungsgebühr	Währung	22	Keine
Akkreditierungs-ID	Text	50	Es wird empfohlen, dass die interne ID für die Akkreditierung eindeutig ist.
Verfügbar ab	Datum	7	Keine
Verfügbar bis	Datum	7	Keine
Unternehmen	Text	50	Keine
Person	Auswahlliste	15	Verwenden Sie dieses Feld, wenn die Akkreditierungsperson bereits in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Beschreibung	Text	250	Keine

E-Mail	Text	40	Die E-Mail-Adresse für die Akkreditierungsperson.
Vorname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld für die Eingabe des Vornamens der Akkreditierungsperson nur dann, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand nicht ist.
Nachname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld für die Eingabe des Nachamens der Akkreditierungsperson nur dann, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Name	Text	50	Es wird empfohlen, dass der Akkreditierungsname eindeutig ist.
Zielsetzung	Auswahlliste	50	Keine
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine
Zahlungsoptionen	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Scheck, Kreditkarte, Barzahlung und Realisierte Mittel.
Telefonnr.	Telefonnr.	50	Die Telefonnummer für die Akkreditierungsperson.
Primäres Produkt	Auswahlliste	15	Keine
Kategorie primäres Produkt	Auswahlliste	15	Keine
Erneuerbar	Kontrollkästchen	1	Keine
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Entwurf, Geplant, Verfügbar, Veraltet und Inaktiv.
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Vertrieb, Technisch, Serviceanfrage, Installation, Upgrade, Entwurf und Sicherheit.
Gültigkeit (in Monaten)	Zahl	22	Keine
Website	Text	100	Der URL für eine Seite mit zusätzlichen Akkreditierungsinformationen.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

■ [Akkreditierungsfelder](#) (auf Seite 481)

Felder für Akkreditierungsanfragen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Anfragedaten für die Kursakkreditierung in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Akkreditierungsanfrage	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Akkreditierung - Datum	Datum	7	Keine
Akkreditierung - Name	Auswahlliste	15	Keine
Akkreditierung - Nummer	Text	50	Akkreditierungsnummern sind normalerweise eindeutig.
Akkreditierung - Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Angefordert, Gewährt und Abgelehnt.
Beschreibung	Text	250	Keine
Ablaufdatum	Datum	7	Keine
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine
Partnernamen	Auswahlliste	15	Keine
Plan	Auswahlliste	15	Keine
Erneuerbar	Kontrollkästchen	1	Keine
Anfragedatum	Datum	7	In diesem Feld wird standardmäßig das aktuelle Datum während der Datensatzerstellung angezeigt, jedoch können Sie es während und nach der Datensatzerstellung ändern.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Zuordnungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Zuordnungen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Zuordnungs-felder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zuordnungstyp	Text	30	Keine
Zuordnungsmenge	Anzahl	22	Die Menge des Produkts, die dem Vertriebsbeauftragten vom Administrator zugeordnet wird.
Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Das letzte Datum, an dem das Produkt verteilt werden kann.
Max. Menge	Anzahl	22	Die Menge des Produkts, die der Vertriebsbeauftragte zu einem bestimmten Zeitpunkt an einen Kunden verteilen kann.
Sortieren nach	Anzahl	22	Die Reihenfolge, in der dem Benutzer die Produkte in der Liste angezeigt werden.
Muster	Text	15	Der Produktname, der mit der Zuordnung verknüpft ist.
Anfangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Datum, an dem die Verteilung beginnt.
Musterabgabe stoppen	Boolescher Wert	1	Wenn dieses Feld gewählt wird, kann das Produkt nicht mehr verteilt werden.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)

■ [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Antragsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Antragsdatensätzen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname für Antragsfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Adresszeile 1	Varchar	200	Straße und Hausnummer des Unternehmens, das den Antrag stellt.
Adresszeile 2	Varchar	100	Keine
Adresszeile 3	Varchar	100	Keine
Ort	Varchar	50	Keine
Land	Varchar	30	Keine
Postfach/Sortierungscode	Varchar	200	Keine
Region	Varchar	50	Keine
US-Bundesstaat	Varchar	10	Keine
Postleitzahl	Varchar	30	Keine
Jährlicher Umsatz	Zahl	22	Der Gesamtjahresumsatz des Unternehmens.
Genehmigungsstatus	Varchar	30	Der aktuelle Genehmigungsstatus des Antrags.
Genehmigungsdatum	Datum	7	Genehmigungsdatum und -uhrzeit des Antrags.
Kampagne	Varchar	15	Der Name der Kampagne, die den Partner zum Stellen des Partnerantrags motiviert hat.
Mobiltel.-Nr.	Varchar	40	Die Mobiltelefonnummer der weiterleitenden Person.
Aktueller Genehmiger	Varchar	15	Der Name des aktuellen Genehmigers.
E-Mail-Adresse	Varchar	100	Die E-Mail-Adresse der weiterleitenden

Standardname für Antragsfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Person.
Bestehende Partnerschaften	Varchar		Die Liste der bestehenden Partnerschaften.
Erwartete Partnerschaftsvorteile	Varchar	500	Die Liste der erwarteten Vorteile aus dieser Partnerschaft.
Vorname	Varchar	50	Der Vorname der weiterleitenden Person.
Branche	Varchar	50	Die Branche, in der das Unternehmen tätig ist.
Berufsbez./Position	Varchar	75	Die Berufsbezeichnung/Position der weiterleitenden Person.
Nachname	Varchar	50	Der Nachname der weiterleitenden Person.
Standort	Varchar	50	Der Standort des Unternehmens.
Haupt-Faxnr.	Varchar	40	Die primäre Faxnummer des Unternehmens.
Haupt-Telefonnr.	Varchar	40	Die primäre Telefonnummer, unter der das Unternehmen zu erreichen ist.
Name	Varchar	50	Der Name des Unternehmens.
Anzahl Mitarbeiter	Zahl	22	Die Gesamtzahl der Mitarbeiter im Unternehmen.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Partner	Varchar	15	Der Partner, der diesem Antrag zugeordnet ist.
Partnerprogramm	Varchar	15	Der Name des Partnerprogramms, das dem Antrag zugeordnet ist.
Partnertyp	Varchar	30	Der Typ des Partners, für den der Antrag weitergeleitet wird.
Programmstufe	Varchar	30	Die dem Antrag zugeordnete Stufe des Partnerprogramms.
Zurückweisungsgrund	Varchar	30	Der Grund für die Zurückweisung des Antrags.
Quelle	Varchar	30	Die Quelle, über die der Antrag gestellt wurde. Beispiel: Website, Direktversand, E-Mail usw.

Standardname für Antragsfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Weiterleitungsstatus	Varchar	30	Der Status der Weiterleitung, wie "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Weiterleitungsdatum	Datum	7	Weiterleitungsdatum und -uhrzeit des Antrags.
Website	Varchar	100	Die URL-Adresse des Unternehmens.
Fax-Nr. (geschäftlich)	Varchar	40	Die Geschäftsfaxnummer der weiterleitenden Person.
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Varchar	40	Die Geschäftstelefonnummer der weiterleitenden Person.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Termine/Personen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import des Links zwischen einer Person und einem Termin in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Termine/Personen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Vor- und Nachname Person	Text	255	Keine
Externe ID Person	Text	30	Keine
Externe ID Termin	Text	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Termine/Benutzer: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import des Links zwischen einem Benutzer und einem Termin in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Termine/Personen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Benutzer-ID	Text	30	Keine
Externe ID Termin	Text	30	Keine
Externe Benutzer-ID	Text	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Termine, Aufgaben und Besuche: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Terminen und Aufgaben in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Wählen Sie das richtige Zeitformat. Wenn Sie das Zeitformat HH:MM:SS AM wählen, geben Sie in der CSV-Datei an, ob die Daten AM oder PM sind, um optimale Ergebnisse zu erzielen. Wenn Sie AM/PM-Zeitformate wählen, die Daten jedoch AM oder PM nicht enthalten, werden die Felder folgendermaßen verarbeitet: Wenn der Wert im HH-Feld größer als oder gleich 8 und kleiner als oder gleich 12 ist, werden diese Felder als AM betrachtet. Wenn der Wert im HH-Feld kleiner als 8 und größer als 12 ist, werden diese Felder als PM betrachtet. Beispiel: 7:00:00 wird als 7:00 PM (19 Uhr) verarbeitet, während 9:00:00 als 9:00 AM (9 Uhr) verarbeitet wird.

Standardtermin, Aufgabe und Besuch Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Keine
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Firmenstandort	Text	50	Keine
Aktivität	Text	100	Keine
Aktivitätswährung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Kampagne	Text	50	Keine
Externe ID Kampagne	Text	30	Keine
Person	Text	255	Keine
Externe ID Person	Text	30	Keine
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Fälligkeitsdatum	Datum	7	Standardmäßig ein erforderliches Feld für Aufgaben.
Endzeit	Datum/Uhrzeit	7	Standardmäßig ein erforderliches Feld für Termine.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Geldmittelanforderung	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Standardtermin, Aufgabe und Besuch Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Schreibgeschützt.
Integrations-ID	Text	30	Keine
Lead	Text	255	Keine
Externe ID Lead	Text	30	Keine
Standort	Text	100	Nur für Termine.
MedEd-Veranstaltung	Auswahlliste	50	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
Verkaufsprojekt	Text	100	Keine
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Keine
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Priorität	Auswahlliste	30	Standardmäßig ein erforderliches Feld für Aufgaben. Gültige Standardwerte: "Hoch", "Mittel", "Niedrig"
Persönlich	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Serviceanfrage	Text	64	Keine
Externe ID Serviceanfrage	Text	30	Keine

Standardtermin, Aufgabe und Besuch Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Startzeit	Datum/Uhrzeit	7	Standardmäßig ein erforderliches Feld für Termine.
Status	Auswahlliste	30	Für Aufgaben sind folgende Standardwerte gültig: "Abgeschlossen", "Übertragen", "In Bearbeitung", "Wartet auf andere Person", "Nicht gestartet".
Betreff	Text	100	Standardmäßig ein erforderliches Feld für Aufgaben und Termine.
Aufgabenwährung	Text	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Typ	Auswahlliste	30	Für Aufgaben und Termine sind folgende Standardwerte gültig: "Anruf", "Korrespondenz", "Demonstration", "E-Mail", "Ereignis", "Fax", "Meeting", "Sonstige", "Persönlich", "Präsentation", "Aufgabe"

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 161)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Anlagenfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Anlagen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Anlagen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Keine

Standardfeldname für Anlagen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Anlagenwährung	Auswahlliste	20	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Vertrag	Text	30	Keine
Firmenkontakt	Text	255	Keine
Beschreibung	Text	250	Keine
Ablaufdatum	Datum	7	Keine
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Installationsdatum	Datum	7	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Benachrichtigungsdatum	Datum	7	Spezifisch für Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Betriebsstatus	Text	30	Keine
Externe ID Produkt	Text	30	Keine
Produktname	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.
Kaufdatum	Datum	7	Keine
Einkaufspreis	Währung	15	Keine
Menge	Zahl	15	Keine
Serien-Nr.	Text	100	Keine
Lieferdatum	Datum	7	Keine
Garantie	Text	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 214)

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Broker-Profil: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Broker-Profilen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Broker-Profil	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Name Broker-Profil	Text	40	Der Name des Broker-Profiles.
Broker-Profil - Jahr	Auswahlliste	30	Das Jahr, in dem das Broker-Profil gültig ist.
Unternehmen - Vergangenes und zukünftiges Wachstum	Text	250	Die Beschreibung der Unternehmenshistorie und des zukünftigen Wachstums für den Broker.
Übersicht Unternehmen	Text	250	Stellt zusätzliche Informationen zum Broker bereit.
Erstellt	Text	30	Diese Informationen werden von Oracle CRM On Demand generiert: Der Name der Person, die das Broker-Profil erstellt hat, gefolgt vom Datum.
Faxnummer	Telefon	35	Die Faxnummer des Brokers
Geändert	Text	30	Diese Informationen werden von Oracle CRM On Demand generiert: Der Name der Person, die das Broker-Profil zuletzt geändert hat, gefolgt vom Datum.
Partner	Auswahlliste	30	Der Name des Brokers.
Telefonnummer	Telefon	35	Die Telefonnummer des Brokers.
Hauptadresse	Text	50	Die Hauptadresse des Brokers.
Untergeordneter Vertriebskanal	Auswahlliste	30	Die Broker-Abdeckung. Gültige Standardwerte: Global, Lokal, National, Regional und Großhändler.
Segmentierung	Auswahlliste	30	Die Broker-Segmentierung. Gültige Standardwerte: Geschäftlich, Wachstum und Einzelhandel.

Gebiet/Regionale Struktur	Text	250	Das Gebiet oder die regionale Struktur des Brokers.
Website	Text	100	Der URL für eine Seite mit zusätzlichen Informationen zum Broker-Profil.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Felder für Broker-Profil](#) (auf Seite 660)

Felder für Geschäftspläne: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Geschäftsfeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Geschäftsfeld	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Währung	Auswahlliste	20	Keine
Beschreibung	Hinweis	250	Keine
Umtauschdatum	Datum	7	Keine
Notizen	Text	250	Keine
Verkaufsprojekte	Text	250	Keine
Name übergeordneter Plan	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Geschäftsplans.
Periode	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID der Periode.
Planumsatz	Währung	22	Keine
Produktname	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Produkts.

Standardname Geschäftsfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Status	Auswahlliste	30	Keine
Stärken	Text	250	Keine
Gefahren	Text	250	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Keine
Schwächen	Text	250	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Kampagnenfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kampagnen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardkampagne Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Tatsächliche Kosten	Währung	15	Keine
Zielgruppe	Text	2000	Keine
Budgetierte Kosten	Währung	15	Keine
Kampagnenwährung	Auswahlliste	15	Keine
E-Mail Kampagne	Text	50	Keine
Kampagnenname	Text	50	Standardmäßig erforderliches Feld.
Tel.-Nr. Kampagne	Telefon	40	Keine
Kampagnentyp	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Anzeige", "Direktmailing", "E-Mail", "Veranstaltung - Seminar", "Veranstaltung - Messe", "Veranstaltung - Sonstige", "Liste - Gekauft", "Liste -

Standardkampagne Muster transaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Gemietet", "Empfehlung - Mitarbeiter", "Empfehlung - Extern", "Website", "Sonstige".
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Enddatum	Datum	7	Keine
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Geplante Leads (Anz.)	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Keine
Zielsetzung	Text	2000	Keine
Angebot	Text	255	Keine
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Umsatzziel	Währung	15	Keine
Quellcode	Text	30	Standardmäßig erforderliches Feld.

Standardkampagne Muster transaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anfangsdatum	Datum	7	Keine
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Geplant", "Aktiv", "Abgeschlossen"

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Kampagnenfelder: Importvorbereitung](#) (auf Seite 1518)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Kampagnenadressaten-Felder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kampagnenadressaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Zum Importieren der Felder für den Kampagnenempfänger müssen mindestens "Externe ID Person" und "Kampagnenname" angegeben sein.

Standardfeldname für Produktkategorie	Datentyp	Maximale Länge
Lieferstatus	Text	30
Antwortstatus	Text	30
Kampagnenname	Text	100
Vor- und Nachname Person	Text	255
Externe ID Kampagne	Text	30
Externe ID Person	Text	30
Beschreibung	Text	250

Zertifizierungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Zertifizierungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien

unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Zertifizierung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Verfügbar ab	Datum	7	Keine
Verfügbar bis	Datum	7	Keine
Zertifizierung - Gebühr	Währung	22	Keine
Zertifizierung - ID	Text	50	Es wird empfohlen, dass die interne ID für die Zertifizierung eindeutig ist.
Firma	Text	50	Keine
Person	Auswahlliste	15	Verwenden Sie dieses Feld, wenn die Zertifizierungsperson bereits in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Beschreibung	Text	250	Keine
E-Mail	Text	50	Die E-Mail-Adresse für die Zertifizierungsperson.
Vorname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Vornamens der Zertifizierungsperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Nachname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Nachnamens der Zertifizierungsperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Name	Text	50	Der Name der Zertifizierung.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine
Verantwortlicher	Auswahlliste	30	Keine
Zahlungsoptionen	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Scheck, Kreditkarte, Barzahlung und Realisierte Mittel.
Telefon	Telefon	40	Die Telefonnummer für die Zertifizierungsperson.
Produkt primär	Auswahlliste	15	Keine

Produkt primär - Kategorie	Auswahlliste	15	Keine
Erneuerbar	Kontrollkästchen	1	Keine
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Entwurf, Geplant, Verfügbar, Veraltet und Inaktiv.
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Vertriebsberatung, Service, Technisch, Serviceanfrage, Installation, Upgrade, Design und Sicherheit.
Gültigkeit (in Monaten)	Anzahl	22	Keine
Website	Text	100	Der URL zu einer Seite mit zusätzlichen Zertifizierungsinformationen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Felder für Zertifizierungen](#) (auf Seite 470)

Felder für Zertifizierungsanfragen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Zertifizierungsanfragedaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Zertifizierungsanfrage	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Kandidat - Name	Auswahlliste	15	Keine
Kandidat - Datum	Datum	7	Keine
Zertifizierung - Name	Auswahlliste	15	Keine
Zertifizierung -	Text	50	Zertifizierungsnummern sind normalerweise eindeutig.

Nummer			
Zertifizierung - Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Angefordert, Gewährt und Abgelehnt.
Beschreibung	Text	250	Keine
Ablaufdatum	Datum	7	Keine
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine
Plan	Auswahlliste	15	Keine
Anfragedatum	Datum	7	In diesem Feld wird standardmäßig das aktuelle Datum während der Datensatzerstellung angezeigt, jedoch können Sie es während und nach der Datensatzerstellung ändern.
Erneuerbar	Kontrollkästchen	1	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Felder für Zertifizierungen](#) (auf Seite 470)

Anspruchsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Anspruchsdaten in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Anspruchsdaten gültig.

Anspruchsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Arbeitsfähig	Auswahlliste	30	Keine
Adresse	Text	200	Keine

Anspruchsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Adresszeile 1	Text	100	Keine
Adresszeile 2	Text	100	Keine
Haftungsbetrag	Währung	22	Keine
Schadensbetrag	Währung	22	Keine
Schuldhaft	Auswahlliste	30	Keine
Firma	Text	15	Das mit diesem Datensatz verknüpfte externe Institut (Firma).
Firma: Externe System-ID	Text	30	Keine
Schadenskategorie	Auswahlliste	30	Keine
Ort	Text	50	Keine
Anspruchsnummer	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Mitarbeiterklasse	Auswahlliste	30	Keine
Abschlussdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Kommentare	Text	250	Keine
Externe System-ID Unternehmen	Text	30	Auch externe eindeutige ID genannt.
Bedingungen	Text	50	Keine
Person	Text	15	Keine
Externe System-ID Person	Text	30	Keine
Land	Text	30	Keine
Bezirk	Text	50	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Datum der Kenntnisnahme des Anspruchs durch Arbeitgeber	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Datum der Kenntnisnahme der Verletzung durch Arbeitgeber	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Mitarbeiteranfragenummer	Anzahl	22	Keine
Ereignisnummer	Text	50	Keine

Anspruchsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Name des Krankenhauses	Text	50	Keine
Haushalt	Text	15	Keine
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Keine
Verletzt während der Arbeitszeit	Auswahlliste	30	Keine
Schadensart	Auswahlliste	30	Keine
Haftungsquelle	Auswahlliste	30	Keine
Geschäftszweig	Auswahlliste	30	Keine
Schadensort	Auswahlliste	30	Keine
Schadensschlüssel	Auswahlliste	30	Keine
Schadensdatum und -zeit	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Schadenshergang	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt.
Schadenstyp	Auswahlliste	30	Keine
Schlüssel Medizinische Verletzung	Auswahlliste	30	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Verletzter Körperteil	Auswahlliste	30	Keine
Anz. Verletzte Personen	Anzahl	22	Keine
Ort der Verletzung	Auswahlliste	30	Keine
Polizeidienststelle	Text	50	Keine

Anspruchsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Polizeibericht-Nr.	Text	50	Keine
Police	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Police	Text	50	Die externe eindeutige ID der Police, die mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Postleitzahl	Text	30	Keine
Provinz	Text	50	Keine
Beziehung zur versicherten Person	Auswahlliste	30	Keine
Berichtsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Berichtsnummer	Text	50	Keine
Gemeldet von	Auswahlliste	30	Keine
Kontaktinformationen Berichterstatter	Text	50	Keine
Bundesstaat	Text	10	Keine
Status	Auswahlliste	30	Keine
Todeszeitpunkt	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Verletzungsart	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Personenfelder: Importvorbereitung

Wenn Sie für Firmen und Personen getrennte Dateien importieren müssen, beginnen Sie mit den Firmen, und importieren Sie dann die Personen. Überprüfen Sie, ob die Personenimportdatei gültige Firmennamen aus der Firmenimportdatei enthält.

Wenn Sie nur eine Personenimportdatei haben, werden die Firmendatensätze anhand der Firmennamen erstellt, die im Feld "Firmenname" der Personenimportdatei enthalten sind. Enthält der Personendatensatz eine alternative Adresse, erstellt Oracle CRM On Demand eine neue Firma und fügt die alternative Adresse in das Feld für die Lieferadresse ein. Das Feld für die Rechnungsadresse bleibt leer.

Wenn derselben Firma mehrere Personen zugeordnet sind, werden die Adressfelder der Firma mit den Werten der zweiten Adresse belegt, die im ersten importierten Personendatensatz vorgefunden werden. Enthält dieser erste importierte Personendatensatz keine zweite Adresse, *wohl aber* die nachfolgenden Datensätze, so bleiben dennoch die Adressfelder der Firma leer, da nur der erste importierte Personendatensatz maßgeblich für die Werte der Firmenadressfelder ist. Wenn Sie daher nur eine Personendatei importieren, sollten Sie vor dem eigentlichen Import die Daten nach Firmennamen sortieren und dann sicherstellen, dass der erste Personendatensatz pro Firma die Adresse enthält, die Sie für die Firma verwenden möchten.

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Personen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Der Text in diesem Feld gehört zu der Art von Feldern, mit denen ein vorhandener Firmendatensatz gefunden werden kann. Wenn kein Treffer ermittelt wurde, wird er als Firmenname für den im Rahmen des Personenimports neu erstellten Firmendatensatz verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Datensatzduplikate und externe IDs (auf Seite 1471).
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Firmenstandort	Text	50	Der Text in diesem Feld gehört zu der Art von Feldern, mit denen ein vorhandener Firmendatensatz gefunden werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Datensatzduplikate und externe IDs (auf Seite 1471).
Name Assistent/in	Text	50	Keine
Tel.-Nr. Assistent/in	Telefonnr.	40	Keine
Beste Anrufzeit	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Früher Nachmittag", "Früher Morgen", "Abend", "Später Nachmittag", "Vormittag" und "Samstag". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Besuchshäufigkeit	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Nicht gesehen", "1-2 mal/Jahr", "3-4 mal/Jahr" und ">5 mal/Jahr". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Mobiltel.-Nr.	Telefonnr.	40	Keine
Kunde seit Datum	Datum	Nicht anwendbar	Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn der Wert "Kunde" im Dropdown-Menü "Personentyp" gewählt wird.
Adresszeile 1 Person	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Adresszeile 2, 3 Person	Text	je 100	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Person - Ort	Text	50	Keine
Person - Land	Auswahlliste	30	Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet USA. Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie den Import durchführen (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Person - Währung	Auswahlliste	20	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Person - Postfach/Sortierungscode	Text	50	Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Abschnitt", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde" (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Person - Region	Text	50	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrgemeinde", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast" (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Personentyp	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Interessent", "Kunde", "Partner" und "Wettbewerber"
Person - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	Gültige Standardwerte: Standardabkürzung für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld enthalten.
Person - Postleitzahl	Text	30	Keine
Credit Score	Zahl	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Währung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Aktueller Investment-Mix	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Aggressiv", "Mittel" und "Konservativ". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Kunden-ID	Text	11	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geburtsdatum	Datum	7	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Akademischer Grad	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Dr. phil.", "Dr. med.", "Doktor der Zahnmedizin", "MBA", "Eing. Krankenschwester", "R.T.", "Eingetragener Apotheker", "Meister der Wissenschaft", "Zahnarzt", "LPN" und "Meis. des öffentlichen gesun.". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Abteilung	Text	75	Keine
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
E-Mail	Text	100	Keine
Erfahrungsstufe	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Keine", "Eingeschränkt", "Gut" und "Umfangreich". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Vorname	Text	50	Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich (Pflichtfeld). Stellen Sie vor dem Import sicher, dass dieses Feld in allen Datensätzen einen Wert enthält.
Vorname Furigana	Text	50	Die Furigana-Entsprechung für Kanji (nur in Japanisch).
Nachname Furigana	Text	50	Die Furigana-Entsprechung für Kanji (nur in Japanisch).
Geschlecht	Auswahlliste	1	Die Standardwerte sind F und M. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden. Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tel.-Nr. (privat)	Telefonnr.	40	Keine

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Inländische Währung	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integrations-ID	Text	30	Keine
Investitionszeitraum	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Kurzfristig", "Mittelfristig" und "Langfristig". Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden. Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Berufsbez./Position	Text	75	Keine
Letztes Besuchsdatum	Datum/Uhrzeit		Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nachname	Text	50	Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich (Pflichtfeld). Stellen Sie vor dem Import sicher, dass dieses Feld in allen Datensätzen einen Wert enthält.
Lead-Quelle	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Anzeige", "Direktversand", "E-Mail", "Event – Seminar", "Event – Messe", "Event – Sonstige", "Liste – Gekauft", "Liste – Gemietet", "Sonstige", "Empfehlung – Mitarbeiter", "Empfehlung – Extern", "Website" und "Sonstiges".
Lebensereignis	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Heirat", "Geburt eines Kindes", "Pensionierung", "Scheidung" und "Sonstige". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Manager	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit ist es nicht möglich, für dieses Feld Daten zu importieren. Sein Wert kann nur in der Anwendung direkt eingegeben werden (auf der Seite "Person bearbeiten").
Externe ID Manager	Text	30	Keine
Familienstand	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Ledig", "Geschieden", "Verheiratet", "Partner", "Getrennt", "Verwitwet" und "Witwer". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Marktpotenzial	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Hoch", "Mittel" und "Niedrig". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Zweiter Vorname	Text	50	Keine
Geändert von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit ist es nicht möglich, den Wert dieses Felds während des Imports festzulegen. Der Wert dieses Felds wird automatisch durch die Anwendung festgelegt.
Anrede	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Frau", "Herr" und "Dr".
Keine E-Mails	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Zielsetzung	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Kapitalerhaltung", "Einkommen", "Einkommen/Zunahme", "Ausgewogen", "Wachstum", "Überdurchschnittliches Wachstum" und "Intern. Diversifizierung". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Anmelden	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nicht anmelden	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Eigentümer oder Mieter	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Eigentümer" oder "Mieter". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der ID für die Anmeldung eines eingetragenen Benutzers von Oracle CRM On Demand übereinstimmen. Wenn ein Datensatz für dieses Feld keinen gültigen Wert besitzt (einschließlich eines Nullwerts), wird dieser Wert durch die E-Mail-ID für die Anmeldung des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der</p>

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die E-Mail-ID für die Anmeldung des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Hauptziel	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Ersparn. f. Ausbldg. d. Kinds", "Rücklagen fürs Studium", "Neue Wohnung", "Vermögenszugewinn", "Nachlassplanung", "Erhaltung meiner Aktiva" und "Pensionierung". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Persönlich	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Kontrollkästchen sollte aktiviert sein, wenn diese Person nur für den für die Firma Verantwortlichen sichtbar sein soll.
Beruf	Text	50	Keine
Qualifizierungsdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Risikoprofil	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Risikoscheu", "Risikofreudig", "Konservativ", "Mittel" und "Aggressiv". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Empfohlen von	Auswahlliste	101	Keine

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Route	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Route 1", "Route 2", "Route 3" und "Route 4". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selbstständig	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Quellkampagne	Auswahlliste	100	Die Kampagne, anhand derer diese Person generiert wurde.
Status	Auswahlliste	30	In dieser Spalte ist der Status eines Kunden oder einer Person gespeichert. Folgende Werte sind zulässig: "Aktiv", "Ruhend abgelegt" und "Geschlossen abgelegt".
Steuerklasse	Nummer	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stufe	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Gold", "Silber", "Bronze", "Top 100", "Top", "Mittel" und "Niedrig". Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zeitzone	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Standardwerten genau entsprechen.
Gesamtaktiva	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtausgaben	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamteinnahmen	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtpassiva	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtes	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand

Standardfeldname für Person	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Reinvermögen			Financial Services Edition.
Typ	Auswahlliste	30	Standardwerte sind "Interessent", "Kunde", "Partner" und "Wettbewerber".
Fax-Nr. (geschäftlich)	Telefonnr.	40	Keine
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Telefonnr.	40	Keine
Umsätze bis dato	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Personenfelder](#) (auf Seite 236)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für staatliche Zulassungen für Personen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von staatlichen Zulassungen für Personen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für staatliche Zulassungen für Personen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Person	Text	15	Keine
Ablaufdatum	Text	7	Das Datum, an dem die Approbation für diese Person abläuft (falls bekannt).
Lizenznummer	Text	30	Die erforderliche Zulassungsnummer für die Person im angegebenen Staat.

Standardname Felder für staatliche Zulassungen für Personen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Bundesstaat	Text	30	Ein Staat in den USA oder eine Provinz in Kanada (optional).
Status	Text	30	Standardwerte für den Status der Zulassung: Leer, Aktiv oder Abgelaufen

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Staatliche Zulassungen für Person](#) (auf Seite 497)

Personenteam-Felder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Personenteams in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standard-Personenteam Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Personenadresse	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Schreibgeschützt", "Bearbeiten", "Uneingeschränkt", "Kein Zugriff". Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Vor- und Nachname Person	Text	60	Keine
Teamrolle	Text	20	Gültige Standardwerte: "Verantwortlicher", "Unterstützg. d. Geschäftsleitg", "Berater", "Partner", "Sonstiges"
Benutzer-ID	Text	50	Keine
Externe ID Person	Text	30	Keine

Standard-Personenteam Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe Benutzer-ID	Text	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 93)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Kursregistrierung: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kursregistrierungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Kursregistrierung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Kandidat - Name	Auswahlliste	15	Keine
Abschlussdatum	Datum	22	Keine
Kurs - Name	Auswahlliste	15	Es wird empfohlen, einen eindeutigen Kursnamen einzugeben.
Beschreibung	Text	250	Keine
Registrierung - Datum	Datum	22	In diesem Feld wird standardmäßig das aktuelle Datum während der Datensatzerstellung angezeigt, jedoch können Sie es während und nach der Datensatzerstellung ändern.
Registrierung - Nummer	Text	100	Keine
Registrierung - Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Registriert, Abgeschlossen und Unvollständig.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine

Angebotspartner	Auswahlliste	15	Das Drittunternehmen, bei dem sich der Kandidat für den Kurs registriert. Normalerweise erfolgt die Eingabe aus der Liste der Angebotspartner für den Kurs.
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Kursfelder](#) (auf Seite 449)

Kursfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Kursdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Kurs	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Verfügbar ab	Datum	7	Keine
Verfügbar bis	Datum	7	Keine
Firma	Text	100	Das Unternehmen, bei dem die Kursperson arbeitet.
Person	Auswahlliste	15	Verwenden Sie dieses Feld, wenn die Kursperson bereits in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Kurs - Gebühr	Währung	22	Keine
Kurs - ID	Text	30	Es wird empfohlen, dass die interne ID für den Kurs eindeutig ist. Eindeutigkeit wird in Oracle CRM On Demand nicht erzwungen.
Kurs - Dauer (Tage)	Anzahl	22	Keine
Beschreibung	Text	255	Keine
Dauer (Stunden)	Anzahl	22	Keine

E-Mail	Text	100	Die E-Mail-Adresse für die Kursperson.
Prüfung	Auswahlliste	15	Keine
Vorname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Vornamens der Kursperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Format	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Mit Seminarleitung, CBT und Selbstbestimmt.
Praktische Übungen	Kontrollkästchen	1	Keine
Nachname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Nachnamens der Kursperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Mittel	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Klassenzimmer, Online und CD/DVD.
Name	Text	100	Es wird empfohlen, einen eindeutigen Kursnamen einzugeben.
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine
Zahlungsoptionen	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Scheck, Kreditkarte, Barzahlung und Realisierte Mittel.
Telefon	Telefon	40	Die Telefonnummer für die Kursperson.
Produkt primär	Auswahlliste	15	Keine
Produkt primär - Kategorie	Auswahlliste	15	Keine
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Entwurf, Geplant, Verfügbar, Veraltet und Inaktiv.
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Vertriebsberatung, Service, Technisch, Serviceanfrage, Installation, Upgrade, Design und Sicherheit.
Website	Text	100	Der URL zu einer Seite mit zusätzlichen Kursinformationen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)

- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Kursfelder](#) (auf Seite 449)

Deckungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Deckungsdaten in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Deckungsdaten gültig.

Deckungsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Start	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Person	Text	15	Keine
Externe System-ID Person	Text	30	Keine
Deckung	Auswahlliste	30	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Deckungsname	Text	100	Keine
Deckungsprodukt	Text	15	Keine
Deckungsprodukt: ID Externes System	Text	50	Auch externe eindeutige ID genannt
Deckungsstatus	Auswahlliste	30	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Selbstbeteiligung	Währung	22	Keine
Ende	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine

Deckungsfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe Quelle	Text	50	Keine
Individuelles Limit	Währung	22	Keine
Versicherter Betrag	Währung	22	Keine
Versicherungsobjekt	Text	30	Keine
Versicherungsobjekt: ID Externes System	Text	50	Auch externe eindeutige ID genannt.
Integrations-ID	Text	30	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Police	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Police	Text	50	Keine
Status	Auswahlliste	30	Keine
Gesamtlimit	Währung	22	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Benutzerobjektfeld: Importvorbereitung

Die folgenden Tabellen enthalten spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von benutzerdefinierten Objektfeldern für benutzerdefinierte Objekte in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

"Benutzerdefiniertes Objekt 01", "Benutzerdefiniertes Objekt 02" und "Benutzerdefiniertes Objekt 03"

Die Informationen in der folgenden Tabelle gelten nur für "Benutzerdefiniertes Objekt 01", "Benutzerdefiniertes Objekt 02" und "Benutzerdefiniertes Objekt 03".

Standardfeldname für benutzerdefinierte Objekte	Datentyp	Maximale Länge
Name	Text	50
Firmenstandort	Text	50
Beschreibung	Text	16.350
Benutzerdefinierte Objekte 04-15	Text	50
Benutzerdefinierte Objekte 04-15 Externe eindeutige ID	Text	30
Integrations-ID	Text	30
Externe eindeutige ID	Text	30
Verantwortlicher	E-Mail	50
Währung	Text	20
Schnellsuche 1	Text	50
Schnellsuche 2	Text	50
Indizierte Auswahlliste 1	Text	30
Indizierte Auswahlliste 2	Text	30
Indizierte Auswahlliste 3	Text	30
Indizierte Auswahlliste 4	Text	30
Indizierte Auswahlliste 5	Text	30
Indizierte Zahl	Zahl	16
Indiziertes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Indizierte Währung	Währung	25
Indiziertes Kontrollkästchen	Boolescher Wert	1
Typ	Text	30
Firma	Text	100
Kampagne	Text	100
Person	Text	255

Standardfeldname für benutzerdefinierte Objekte	Datentyp	Maximale Länge
Benutzerobjekt 01	Text	50
Benutzerobjekt 02	Text	50
Custom Object 03	Text	50
Händler	Text	100
Fonds	Text	50
Haushalt	Text	50
Lead	Text	255
MedEd-Veranstaltung	Text	50
Verkaufsprojekt	Text	100
Portfolio	Text	100
Produkt	Text	100
Serviceanfrage	Text	64
Lösung	Text	100
Fahrzeug	Text	100
Externe ID Firma	Text	30
Externe ID Kampagne	Text	30
Externe ID Person	Text	30
Externe ID Benutzerdefiniertes Objekt 01	Text	30
Externe ID Benutzerdefiniertes Objekt 02	Text	30
Externe ID Benutzerdefiniertes Objekt 03	Text	30
Externe ID Lead	Text	30
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30
Externe ID Verantwortlicher	Text	30
Externe Portfolio-ID	Text	30
Externe ID Produkt	Text	30
Externe ID Serviceanfrage	Text	30
Externe ID Lösung	Text	30

Benutzerdefinierte Objekte 04 und höher

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für die benutzerdefinierten Objekte 04 und höher gültig.

Standardfeldname für benutzerdefinierte Objekte	Datentyp	Maximale Länge
Firma	Text	100
Aktivität	Text	100
Kampagne	Text	100
Benutzerdefinierte Objekte 01-15	Text	50
Händler	Text	100
Beschreibung	Text	16.350
Umtauschdatum	Datum	30
Externe eindeutige ID	Text	30
Fonds	Text	50
Geldmittelanforderung	Text	50
Haushalt	Text	1
Indiziertes Kontrollkästchen	Boolescher Wert	1
Indizierte Währung	Währung	25
Indiziertes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Indizierte Zahl	Zahl	16
Indizierte Auswahlliste 1	Text	30
Indizierte Auswahlliste 2	Text	30
Indizierte Auswahlliste 3	Text	30
Indizierte Auswahlliste 4	Text	30
Indizierte Auswahlliste 5	Text	30
Integrations-ID	Text	30
Lead	Text	225
MedEd-Veranstaltung	Text	50

Standardfeldname für benutzerdefinierte Objekte	Datentyp	Maximale Länge
Name	Text	50
Verkaufsprojekt	Text	100
Verantwortlicher	E-Mail	50
Portfolio	Text	100
Produkt	Text	100
Schnellsuche 1	Text	50
Schnellsuche 2	Text	50
Serviceanfrage	Text	64
Typ	Text	30
Fahrzeug	Text	100
Externe eindeutige ID Firma	Text	30
Externe eindeutige ID Aktivität	Text	30
Externe System-ID Anlage	Text	30
Externe eindeutige ID Kampagne	Text	30
Externe System-ID Unternehmen	Text	30
Externe eindeutige ID Person	Text	30
Externe eindeutige IDs Benutzerdefinierte Objekte 01-15	Text	30
Externe eindeutige ID Händler	Text	30
Externe eindeutige ID Geldmittelanforderung	Text	30
Externe eindeutige ID Haushalt	Text	30
Externe eindeutige ID Verkaufsprojekt	Text	30
Externe eindeutige ID Verantwortlicher	Text	30
Externe eindeutige ID Portfolio	Text	30
Externe eindeutige ID Produkt	Text	30
Externe eindeutige ID Serviceanfrage	Text	30
Externe eindeutige ID	Text	30

Standardfeldname für benutzerdefinierte Objekte	Datentyp	Maximale Länge
Lösungsanforderung		
Externe eindeutige ID Fahrzeug	Text	30

Schadensfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Schadensdaten in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Schadensdaten gültig.

Schadensfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anspruch	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Anspruch: ID Externes System	Text	50	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Schadensbeschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Schadensname	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Schadenseigenschaftenbeschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.

Schadensfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Schadenseigenschaftentyp	Text	50	Keine
Schätzbetrag	Währung	22	Keine
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Versicherungsobjekt	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Versicherungsobjekt: ID Externes System	Text	50	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Eigenschaften-Nr.	Anzahl	22	Keine
Externe eindeutige ID Verantwortlicher	Text	30	Keine

Verwandte Themen

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Geschäftsregistrierung: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Geschäftsregistrierungen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardgeschäftsregistrierung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
---	----------	----------------	------------

Standardgeschäftstrierung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Genehmigungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Werte für dieses Feld: Genehmigung ausstehend, Genehmigt, Zurückgewiesen, Zurückgegeben, Storniert und Abgelaufen.
Genehmigungsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Zugeordnete Person	Auswahlliste	100	Keine
Zugeordneter Kunde	Auswahlliste	100	Keine
Zugeordneter Lead	Text	100	Keine
Zugeordneter Lead: Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Zugeordneter Lead: Vorname	Text	50	Keine
Zugeordneter Lead: Nachname	Text	50	Keine
Zugeordneter Lead: Integrations-ID	Text	30	Keine
Zugeordneter Lead: Nachname	Text	50	Keine
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Auswahlliste	100	Keine
Mobiltelefon	Text	40	Keine
Ort	Text	50	Keine
Abschlussdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Firmenname	Text	50	Keine
In Verkaufsprojekt konvertiert	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Land	Auswahlliste	50	Keine
Aktueller Genehmiger	Auswahlliste	100	Keine
Erstellt: Datum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Währung	Auswahlliste	Nicht anwendbar	Sie können diese Auswahlliste nicht bearbeiten. Die Werte, die Sie importieren, müssen daher mit den

Standardgeschäftsregistrierung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			gültigen Werten übereinstimmen.
Geschäftsumfang	Währung	15	Keine
Beschreibung	Text	255	Keine
E-Mail	Text	50	Keine
Wechselkurs	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Ablaufdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe ID	Text	40	Keine
Fax	Text	40	Keine
Endgültiger Genehmiger	Auswahlliste	100	Keine
Vorname	Text	50	Keine
Berufsbez./Position	Text	75	Keine
Nachname	Text	50	Keine
Zweiter Vorname	Text	50	Keine
Geändert: Datum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Anrede	Auswahlliste	30	Keine
Name	Text	100	Standardmäßig ist dieses Feld erforderlich. Stellen Sie sicher, dass für alle Datensätze Werte in diesem Feld enthalten sind, bevor Sie einen Import durchführen.
Neue Person	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Neuer Kunde	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Neues Verkaufsprojekt	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld gibt an, ob das der Geschäftsregistrierung zugeordnete Verkaufsprojekt neu ist.
Nächster Schritt	Text	250	Keine
Zielsetzung	Text	100	Keine

Standardgeschäftsregistrierung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zielsetzung: Externe eindeutige ID	Text	50	Keine
Verantwortlicher	Auswahlliste	30	<p>Die Daten in diesem Feld müssen der Benutzer-ID eines bereits vorhandenen Benutzers von Oracle CRM On Demand entsprechen. Enthält ein Datensatz keinen gültigen Wert (oder keinen Wert) für dieses Feld, wird die Benutzer-ID des Benutzers verwendet, der den Import durchführt.</p> <p>Wenn dieses Feld beim Ausführen des Importassistenten keinem gültigen Importfeld zugeordnet wird, wird für den Verantwortlichen die Benutzer-ID des Benutzers verwendet, der den Import für alle importierten Datensätze durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Verantwortlicher für Partnerfirma	Auswahlliste	100	Standardmäßig zeigt dieses Feld die Partnerfirma der für die Geschäftsregistrierung verantwortlichen Person automatisch an. Dieses Feld ist schreibgeschützt und kann über den Upload-Prozess in Oracle CRM On Demand nicht aktualisiert werden.
Ursprüngliche Partnerfirma	Auswahlliste	100	Der Partner, der das Verkaufsprojekt ursprünglich entdeckt hat. Dieser Partner entspricht in der Regel dem Hauptpartner, kann von diesem jedoch auch abweichen. Dieses Feld ist optional.
Partnerprogramm	Auswahlliste	50	Keine
Postleitzahl	Text	30	Keine
Hauptpartner	Auswahlliste	100	Der primäre Partner ist für die Geschäftsregistrierung verantwortlich. Mit diesem Feld und mit dem Feld für den Standort des Hauptpartners wird ein Partner eindeutig bestimmt. Dieses Feld darf nicht leer sein.

Standardgeschäftsbegründung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Standort des Hauptpartners	Text	50	Der Standort des Hauptpartners, wie in der vorherigen Zelle angegeben. Mit diesem Feld und mit dem Feld "Hauptpartner" wird ein Partner eindeutig bestimmt. Dieses Feld darf nicht leer sein.
Produktinteresse	Text	100	Keine
Zurückweisungsgrund	Auswahlliste	30	Keine
Sonderpreis angefragt	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Bundesstaat	Auswahlliste	30	Keine
Straße	Text	100	Keine
Weiterleitungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Werte für dieses Feld: Nicht weitergeleitet, Weitergeleitet und Zurückgerufen
Weiterleitungsdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Support erforderlich	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Telefonnr.	Text	40	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Werte für dieses Feld: Standard und Kein Standard

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Händlerfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Händlerfeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim

Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

HINWEIS: Dieser Abschnitt gilt speziell für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge
Name	Text	100
Standort	Text	50
Standort	Text	50
Übergeordneter Händler	Text	100
Status	Text	255
Übergeordneter Standort	Text	50
Telefonnummer	Telefonnr.	40
E-Mail	Text	50
URL	Text	100
Status	Text	30
Faxnummer	Telefonnr.	40
Währung	Text	20
Phase	Text	30
Rang	Zahl	16
Rechnungsadresse 1	Text	200
Rechnungsadresse 2, 3	Text	je 100
Rechnungsadresse - Ort	Text	50
Rechnungsadresse - Land	Auswahlliste	30
Rechnungsadresse - Postfach/Sortierungscode	Text	30
Rechnungsadresse - Region	Text	50
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2
Rechnungsadresse - PLZ	Text	30
Versandadresse 1	Text	200
Versandadresse 2, 3	Text	je 100
Versandadresse - Ort	Text	50

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge
Versandadresse - Land	Auswahlliste	30
Versandadresse - Postfach/Sortierungscode	Text	30
Versandadresse - Region	Text	50
Versandsadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2
Versandadresse - PLZ	Text	30
Externe eindeutige ID	Text	30
Externe ID übergeordneter Händler	Text	30
ID Hauptverantwortlicher	ID	15
Händlertyp	Text	30
Geändert: Externes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Verantwortlicher	E-Mail	50
Geändert von	Text	255
Zeilen-ID	ID	15
Integrations-ID	Text	30
Benutzerobjekt <i>N</i>	Text	50
Indizierte Auswahlliste 1	Text	30
Indizierte Auswahlliste 2	Text	30
Indizierte Auswahlliste 3	Text	30
Indizierte Auswahlliste 4	Text	30
Indizierte Auswahlliste 5	Text	30
Indizierte Auswahlliste 6	Text	30
Indizierte Zahl	Zahl	16
Indiziertes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Indizierte Währung	Währung	25
Indizierter Langtext	Text	255
Indizierter Kurztext 1	Text	100

Standardfeldname für Händler	Datentyp	Maximale Länge
Indizierter Kurztext 2	Text	100
Indiziertes Kontrollkästchen	Boolescher Wert	1

Prüfungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Prüfungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Prüfung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Verfügbar ab	Datum	7	Keine
Verfügbar bis	Datum	7	Keine
Unternehmen	Text	100	Keine
Person	Auswahlliste	15	Verwenden Sie dieses Feld, wenn die Prüfungsperson bereits in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Beschreibung	Text	255	Keine
E-Mail	Text	100	Die E-Mail-Adresse für die Prüfungsperson.
Prüfung - Gebühr	Währung	22	Keine
Prüfung - ID	Text	100	Es wird empfohlen, dass die interne ID für den Kurs eindeutig ist.
Vorname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Vornamens der Prüfungsperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Format	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Multiple-Choice, Fragen und Antworten und Gemischt.
Benotungsmethode	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Noten, Punkte und Bewertungen.
Nachname	Text	50	Verwenden Sie dieses Feld zur Eingabe des Nachnamens der Prüfungsperson nur, wenn die Person nicht in Oracle CRM On Demand vorhanden

			ist.
Maximale Bewertung	Anzahl	22	Keine
Mittel	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Computerbasiert, Papierbasiert und Gemischt.
Name	Text	100	Es wird empfohlen, dass der Prüfungsname eindeutig ist.
Anzahl Fragen	Anzahl	22	Keine
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine
Minimale Bewertung	Anzahl	22	Keine
Zahlungsoptionen	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Scheck, Kreditkarte, Barzahlung und Realisierte Mittel.
Telefonnr.	Telefonnr.	40	Die Telefonnummer für die Prüfungsperson.
Primäres Produkt	Auswahlliste	15	Keine
Kategorie primäres Produkt	Auswahlliste	15	Keine
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Entwurf, Geplant, Verfügbar, Veraltet und Inaktiv.
Zulässige Zeit (Minuten)	Anzahl	22	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Beaufsichtigt und Online. Eine Prüfung gilt als <i>beaufsichtigt</i> , wenn während der Prüfung eine Aufsichtsperson anwesend ist.
Gültigkeit (in Monaten)	Anzahl	22	Keine
Website	Text	100	Der URL zu einer Seite mit zusätzlichen Prüfungsinformationen.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Prüfungsfelder](#) (auf Seite 459)

Felder für Prüfungsregistrierung: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Prüfungsregistrierungsdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Prüfungsregistrierung	Feldtyp	Maximale Länge	Kommentare
Verwaltungspartner	Auswahlliste	15	Das Drittunternehmen, das für die Verwaltung der Prüfung zuständig ist. Normalerweise erfolgt die Eingabe aus der Liste der Verwaltungspartner für die Prüfung.
Kandidat - Name	Auswahlliste	15	Keine
Abschlussdatum	Datum	7	Keine
Beschreibung	Text	255	Keine
Prüfung - Name	Auswahlliste	15	Keine
Erzielte Note	Text	50	Keine
Zielsetzung	Auswahlliste	15	Keine
Verantwortlicher	Auswahlliste	15	Keine
Erzielte Bewertung	Anzahl	22	Keine
Bewertung abgelaufen am	Datum	7	Keine
Registrierung - Datum	Datum	7	In diesem Feld wird das aktuelle Datum während der Datensatzerstellung angezeigt, jedoch können Sie es während und nach der Datensatzerstellung ändern.
Registrierung - Nummer	Text	50	Registrierungsnummern für Prüfungen sind normalerweise eindeutig.
Registrierungsstatus	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Registriert, Durchlaufen und Fehler.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

■ **Prüfungsfelder** (auf Seite 459)

Finanzkontofelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Finanzkonten in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzkontodaten gültig.

Feldname für Finanzkonto	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kontoinhaber	Text	15	Keine
Externe System-ID Kontoinhaber	Text	30	Keine
Saldo	Währung	22	Keine
Saldo zum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Filiale	Text	15	Keine
Externe System-ID Filiale	Text	30	Keine
Firma	Text	15	Keine
Firma: Externe System-ID	Text	30	Keine
Kampagne	Text	15	Keine
Externe System-ID Kampagne	Text	30	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt.
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe ID	Text	50	Keine

Feldname für Finanzkonto	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Finanzkonto	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Kontonummer	Text	50	Keine
Finanzberater	Text	15	Keine
Externe System-ID Finanzberater	Text	30	Keine
Extern	Boolescher Wert	1	Keine
Externes Institut	Text	15	Keine
Externe System-ID Externes Institut	Text	30	Die externe eindeutige ID des externen Instituts (Firma), das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Lokale Filiale	Auswahlliste	30	Keine
Haushalt	Text	15	Keine
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Gemeinsam	Boolescher Wert	1	Keine
Anfangsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Externe System-ID: Übergeordnetes Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Kontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Externe System-ID Portfolio	Text	30	Keine
Hauptfirma	Boolescher Wert	1	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Kontoinhaberfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Kontoinhaber in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzkontoinhaberdaten gültig.

Feldname für Kontoinhaber	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Firma: Externe System-ID	Text	30	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Finanzkonto	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzkontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist
Kontoinhaber	Text	15	Keine
Externe System-ID Kontoinhaber	Text	30	Keine
Name Kontoinhaber	Text	50	Das vordefinierte Feld für den

Feldname für Kontoinhaber	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			entsprechenden Datensatz.
Haushalt	Text	15	Keine
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Keine
Zugeordnet am	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Primäre Kontaktperson	Boolescher Wert	1	Keine
Rolle	Auswahlliste	30	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Kontoanteilefelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Kontoanteile in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzkontoanteilsdaten gültig.

Feldname für Kontoanteile	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine

Feldname für Kontoanteile	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Finanzkonto	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzkontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist
Name Kontoanteile	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Finanzprodukt	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzprodukt	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzprodukts, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Integrations-ID	Text	30	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Performance	Text	22	Keine
Kaufdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Einkaufspreis	Währung	22	Keine
Menge	Zahl	22	Keine
Wert	Währung	22	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)

■ [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Finanzplanfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Finanzpläne in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Finanzplan

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzpläne gültig.

Feldname für Finanzplan	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Von Person genehmigt	Boolescher Wert	1	Keine
Firma	Text	15	Keine
Firma: Externe System-ID	Text	30	Keine
Kampagne	Text	15	Keine
Externe System-ID Kampagne	Text	30	Keine
Person	Text	15	Keine
Externe System-ID Person	Text	30	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt.
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Finanzkonto	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.

Feldname für Finanzplan	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe System-ID Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Kontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Name Finanzplan	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Haushalt	Text	15	Keine
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Portfolio	Text	15	Keine
Externe System-ID Portfolio	Text	30	Keine
Gesendet an Person	Boolescher Wert	1	Keine
Status	Auswahlliste	30	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Finanzproduktfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Finanzprodukte in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanzproduktdateien gültig.

Feldname für Finanzprodukt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kategorie	Auswahlliste	30	Keine
Klasse	Auswahlliste	30	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Aktueller Preis	Währung	20	Keine
Aktueller Preis zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Finanzprodukt-ID	Text	50	Keine
Finanzproduktname	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Finanzproduktübersicht	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt.
Integrations-ID	Text	30	Keine
MDM-Product Hub-ID	Text	50	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Übergeordnetes Finanzprodukt	Text	15	Keine
Externe System-ID Übergeordnetes Finanzprodukt	Text	50	Die externe eindeutige ID des übergeordneten Finanzprodukts, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
System-ID Übergeordnetes Finanzprodukt	Text	50	Auch externe eindeutige ID genannt.

Feldname für Finanzprodukt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Preisquelle	Text	50	Auch aktuelle Preisquelle genannt.
Produktkatalog	Text	250	Keine
Produkt-URL	Text	250	Keine
Unterklasse	Auswahlliste	30	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Finanztransaktionsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Finanztransaktionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Finanztransaktionen gültig.

Feldname für Finanztransaktion	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Finanzkonto	Text	15	Das vordefinierte Feld für den

Feldname für Finanztransaktion	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzkonto	Text	50	Die externe eindeutige ID des Kontos, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Finanzprodukt	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Finanzprodukt	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzprodukts, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Übergeordnete Finanztransaktion	Text	15	Keine
Externe System-ID Übergeordnete Finanztransaktion	Text	50	Die externe eindeutige ID des Finanzprodukts, das mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Integrations-ID	Text	30	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Externe eindeutige ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Menge	Zahl	22	Keine
Transaktionsdatum/-uhrzeit	Datum/Uhrzeit		Keine
Transaktions-ID	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Transaktionsperiode	Text	50	Keine
Transaktionspreis	Währung	22	Keine

Feldname für Finanztransaktion	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Transaktionsquelle	Text	50	Keine
Transaktionstyp	Auswahlliste	30	Keine
Wert	Währung	22	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Versicherungsobjektfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Versicherungsobjektdaten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Versicherungsobjektdaten gültig.

Feldname für Versicherungsobjekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Betrag	Währung	22	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine

Feldname für Versicherungsobjekt	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Integrations-ID	Text	30	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Police	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Externe System-ID Police	Text	50	Die externe eindeutige ID der Police, die mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Reihenfolge	Anzahl	22	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Typ	Auswahlliste	30	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Bestandsauditberichte: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Bestandsauditberichten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Bestandsauditberichte	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kommentare	Hinweis	255	Keine
Abschlussdatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Bestandsperiode	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID der Bestandsperiode.
Ursache	Auswahlliste	30	Keine

Standardname Felder für Bestandsauditberichte	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Berichtsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Status	Auswahlliste	30	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Bestandsperioden: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Bestandsperioden in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Bestandsperioden	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Aktiv	Boolescher Wert	1	Dieses Feld gibt an, ob die Bestandsperiode aktiv oder inaktiv ist.
Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Dieses Feld ist leer, wenn die Bestandsperiode aktiv ist.
Abgeglichen	Boolescher Wert	1	Dieses Feld gibt an, ob die Bestandsperiode abgeglichen wurde oder nicht.
Anfangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Anfangsdatum der Bestandsperiode.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für beteiligte Parteien: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Daten zu beteiligten Parteien in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Daten von beteiligten Parteien gültig.

Feldname für beteiligte Partei	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anspruch	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Anspruch: ID Externes System	Text	50	Keine
Person	Text	15	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz. Das Feld "Person" umfasst den Vor- und Nachnamen der Person.
Externe System-ID Person	Text	30	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Beschreibung der Verletzung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Verletzung - Zusammenfassung	Text	250	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Name Beteiligte Parteien	Text	50	Keine

Feldname für beteiligte Partei	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Standort	Auswahlliste	30	Keine
Verantwortlicher	Text	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Rolle	Auswahlliste	30	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz.
Rolle beim Unfall	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Lead-Felder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Leads in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standard-Lead Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Alias	Text	50	Keine
Jährliche Umsätze	Währung	15	Keine
Ungefähres Einkommen	Währung	15	Dies ist der Betrag, der dem ungefähren Jahreseinkommen entspricht.
Zugeordnete Firma	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit können keine Daten in dieses Feld importiert werden. Sein Wert kann nur in der Anwendung direkt eingegeben werden (auf der Seite "Lead bearbeiten").

Standard-Lead Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zugeordnete Person	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit können keine Daten in dieses Feld importiert werden. Sein Wert kann nur in der Anwendung direkt eingegeben werden (auf der Seite "Lead bearbeiten").
Zugeordnete Geschäftsregistrierung	Text	100	Keine
Zugeordnete Geschäftsregistrierung: Externe ID	Text	50	Keine
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit können keine Daten in dieses Feld importiert werden. Sein Wert kann nur in der Anwendung direkt eingegeben werden (auf der Seite "Lead bearbeiten").
Rechnungsadresse 1	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Rechnungsadresse 2, 3	Text	je 100	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Rechnungsadresse - Ort	Text	50	Keine
Rechnungsadresse - Land	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet "USA". Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie den Import durchführen (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Rechnungsadresse - Postfach/Sortierungscode	Text	30	Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie dem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Kolonie/Abschnitt", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Stadtgemeinde" (siehe Info über

Standard-Lead Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Bundesland/Region	Text	30	Wenn die Datei keine US-Adressen enthält, ordnen Sie diesem Feld eines der folgenden Adresselemente zu (oder andere Entsprechungen für den US-Bundesstaat): "Mexikanischer Staat", "Brasilianischer Staat", "Kommune", "Teilterritorium", "Insel", "Präfektur", "Region", "Emirat", "Oblast"
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	Gültige Standardwerte: Standardabkürzung für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld enthalten.
Rechnungsadresse - PLZ	Text	50	Keine
Kampagne	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Dieser Wert wird nur bei Verwendung des Oracle CRM On Demand-Assistenten für Lead-Import festgelegt. Es ist nicht möglich, Werte für das Feld "Kampagne" direkt in den Importdaten festzulegen.
Externe ID Kampagne	Text	30	Keine
Mobiltelefon-Nr.	Telefon	40	Keine
Firma	Text	100	Keine
Externe ID Person	Text	30	Keine
Erstellt von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit ist es nicht möglich, den Wert dieses Felds während des Imports festzulegen. Der Wert dieses Felds wird automatisch durch die Anwendung festgelegt.
Geburtsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine

Standard-Lead Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
E-Mail	Text	100	Keine
Voraussichtliches Abschlussdatum	Datum	7	Keine
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Vorname	Text	50	Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich (Pflichtfeld). Stellen Sie vor dem Import sicher, dass dieses Feld in allen Datensätzen einen Wert enthält.
Vorname Furigana	Text	50	Die Furigana-Entsprechung für Kanji (nur in Japanisch).
Nachname Furigana	Text	50	Die Furigana-Entsprechung für Kanji (nur in Japanisch).
Branche	Auswahlliste	50	<p>Oracle CRM On Demand lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld enthalten. Alternativ kann der Oracle CRM On Demand-Administrator Ihres Unternehmens ein eigenes Lead-Feld erstellen, das die gültigen Werte enthält, die Sie in den Importdaten erwarten. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, Ihre Daten in ein benutzerdefiniertes Feld anstatt in dieses Feld zu importieren.</p> <p>Gültige Standardwerte: "Automotive", "Energie", "Financial Services", "Hochtechnologie", "Produktion", "Sonstige", "Pharmazeutik", "Einzelhandel", "Dienstleistungen" und</p>

Standard-Lead Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			"Telekommunikation".
Integrations-ID	Text	30	Keine
Berufsbez./Position	Text	75	Keine
Nachname	Text	50	Dieses Feld ist standardmäßig erforderlich (Pflichtfeld). Stellen Sie vor dem Import sicher, dass dieses Feld in allen Datensätzen einen Wert enthält.
Lead-Währung	Text	20	Keine
Geändert von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit ist es nicht möglich, den Wert dieses Felds während des Imports festzulegen. Der Wert dieses Felds wird automatisch durch die Anwendung festgelegt.
Anrede	Auswahlliste	15	Gültige Standardwerte: "Frau", "Herr" und "Dr".
Keine E-Mail senden	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Nächster Schritt	Text	250	Keine
Anzahl Mitarbeiter	Ganzzahl	15	Keine
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Keine
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers</p>

Standard-Lead Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			ersetzt, der den Import durchführt.
Potenzieller Umsatz	Währung	15	Keine
Haupttelefon-Nr.	Telefon	40	Keine
Produktinteresse	Text	100	Keine
Beruf	Text	50	Dies ist der angegebene Beruf.
Bewertung	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "A", "B", "C", und "D"
Lead-Verantwortlichen neu zuweisen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Dieser Wert wird bei Verwendung des Oracle CRM On Demand-Assistenten für Lead-Import für alle Leads eines bestimmten Imports festgelegt. Der Wert legt fest, ob die importierten Leads den neuen Verantwortlichen auf Grundlage der für Ihr Unternehmen definierten Lead-Zuweisungsregeln zugeordnet werden.
Empfohlen von	Auswahlliste	101	Keine
Vertriebsmitarbeiter	Auswahlliste	30	Keine
Externe ID Vertriebsmitarbeiter	Text	30	Keine
Quelle	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Anzeige", "Direktversand", "E-Mail", "Event – Seminar", "Event – Messe", "Event – Sonstige", "Liste – Gekauft", "Liste – Gemietet", "Sonstige", "Empfehlung – Mitarbeiter", "Empfehlung – Extern", "Website" und "Sonstige".
Status	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte genau den gültigen Standardwerten und auch Ihrer Geschäftslogik entsprechen.
Website	Text	100	Keine
Fax-Nr. (geschäftlich)	Telefon	40	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Lead-Felder](#) (auf Seite 192)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für MDF-Anfragen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von MDF-Anfragen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für MDF-Anfragen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Vorabgenehmigter Betrag	Anzahl	22	Der Gesamtbetrag, den der Markeneigentümer für die Marketingaktivität genehmigt hat.
Angeforderter Betrag	Anzahl	22	Der Gesamtbetrag, den der Partner für die Marketingaktivität anfordert.
Genehmigungsstatus	Varchar	30	Der aktuelle Genehmigungsstatus für die MDF-Anfrage.
Genehmiger	Varchar	15	Der Name des aktuellen Genehmigers.
Kampagne	Varchar	15	Die Kampagne, der die MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Kategorie	Varchar	30	Die Kategorie, zu der die MDF-Anfrage gehört.
Entscheidungsdatum Anspruch	Datum	7	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
Anspruchsstatus	Varchar	30	Gibt den Status des MDF-Anspruchs an.
Beschreibung	Varchar	250	Keine
Fälligkeitsdatum	Datum	7	Das Datum, bis zu dem die Anfrage verarbeitet sein muss.
Enddatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Enddatum und -uhrzeit der Marketingaktivität.

Standardname Felder für MDF-Anfragen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Ablaufdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, ab dem die MDF-Anfrage nicht mehr gültig ist.
Fonds	Varchar	15	Der Name des Fonds, der der MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Zuletzt genehmigt von	Varchar	15	Der Name der Person, die die Anfrage zuletzt genehmigt hat.
MDF-Anfrage - Währung	Varchar	20	Keine
Marketingziel	Varchar	30	Der Marketinggrund für die MDF-Anfrage.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Varchar	15	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet.
Partnerprogramm	Varchar	15	Das Partnerprogramm, dem die Anfrage zugeordnet ist.
Vorgenehmigungsdatum	Datum	7	Vorgenehmigungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Hauptpartnerfirma	Varchar	15	Die Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für die MDF-Anfrage trägt.
Ursachencode	Varchar	30	Der Grund für die Rückgabe oder Zurückweisung einer Sonderpreisanfrage.
Region	Varchar	30	Die Region, für die die MDF-Anfrage gestellt wird.
Anfragedatum	Datum	7	Erstellungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Anforderungsname	Varchar	50	Der Name der MDF-Anfrage.
Anfangsdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Anfangsdatum und -uhrzeit der Marketingaktivität.
Weiterleitungsstatus	Varchar	30	Der Status der Weiterleitung, wie "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Weiterleitungsdatum	UTC-Datum	7	Weiterleitungsdatum und -uhrzeit der Anfrage.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Anzahl	22	Der Gesamtanspruchsbetrag, der für den Partner genehmigt wurde.

Standardname Felder für MDF-Anfragen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Anzahl	22	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Partner angefordert wurde.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Antworten auf Nachrichten: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Antworten auf Nachrichten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Antworten auf Nachrichten	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	15	Keine
Aktivität	Text	15	Keine
Kommentare	Text	250	Keine
Person	Text	15	Keine
Folgeaktivität aktivieren	Boolescher Wert	1	Keine
Endzeit	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Plan	Text	15	Keine
Planposition	Text	15	Keine
Antwort	Text	30	Keine
Abschnitt	Text	100	Keine
Folgenummer	Numerisch	22	Keine

Standardname Felder für Antworten auf Nachrichten	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Startzeit	Datum/Uhrzeit	7	Keine

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#) (auf Seite 153)

Felder für Nachrichtenpläne: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Nachrichtenplänen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Nachrichtenpläne	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zielgruppe	Text	1000	Dieses Feld gibt die Zielgruppe für diesen Nachrichtenplan an, z.B. Herzchirurgen.
Code	Text	50	Dieses Feld verfolgt Nachrichtenpläne mit verschiedenen Zeilen-IDs. Beispiel: Wenn Sie einen Nachrichtenplan überarbeiten, erstellt dieses Feld eine Kopie des Nachrichtenplans mit einer laufenden Versionsnummer.
Offenlegungspflicht	Boolescher Wert	1	Bei Auswahl dieses Feldes wird eine Eröffnungsnachricht angezeigt.
Folgeaktivität aktivieren	Boolescher Wert	1	Keine
Ablaufdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Datum, an dem der Nachrichtenplan endet.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine

Standardname Felder für Nachrichtenpläne	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Reihenfolge sperren	Boolescher Wert	1	Dieses Feld sperrt den Nachrichtenplan. Damit wird verhindert, dass Benutzer die Reihenfolge ändern oder Nachrichten aus einem Nachrichtenplan entfernen.
Name	Text	200	Der Name des Nachrichtenplans oder der personalisierte Nachrichtenplan.
Priorität	Anzahl	22	Keine
Freigabedatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Freigabedatum des Nachrichtenplans.
Segment	Text	50	In diesem Feld ist das Marktsegment beschrieben. Dies ist die Gruppe von Firmen, für die der Nachrichtenplan gilt, z.B. Universitätskliniken. In diesem Feld werden Vertriebsmitarbeitern bei der Planung von Besuchen die empfohlenen Nachrichtenpläne angezeigt.
Design	Text	30	Wenn der Nachrichtenplaner zur Bearbeitung oder Vorschau geöffnet ist, wird auch das Layout des Nachrichtenplans angezeigt.
Anfangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte für dieses Feld: Genehmigt, In Bearbeitung, Zurückgewiesen, Freigegeben, Weitergeleitet.
Typ	Text	30	Gültige Standardwerte für dieses Feld: Produkteinführung und Zielgerichtete Nachrichten.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 563)

Felder für Nachrichtenplanpositionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Nachrichtenplanpositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Nachrichtenplanpositionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zielgruppe	Text	1000	Keine
Beschreibung	Text	255	Keine
Eröffnungsnachricht	Boolescher Wert	1	Keine
Anzeigename	Text	100	Keine
Name	Text	100	Keine
Übergeordneter Nachrichtenplan	Text	30	Ein Nachrichtenplan besteht aus verschiedenen Nachrichtenplanpositionen. Im Feld "Übergeordneter Nachrichtenplan" ist der Nachrichtenplan angegeben, zu dem eine Nachrichtenplanposition gehört. Das Feld "Übergeordneter Nachrichtenplan" ist mit dem Namensfeld eines Nachrichtenplan-Datensatzes verknüpft.
Bewertung	Auswahlliste	30	Keine
Folgenummer	Anzahl	22	Keine
Lösungsname	Text	30	Keine
Sprechernotizen	Text	2000	Keine
Status	Auswahlliste	30	Keine
Übersicht	Text	2000	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

■ [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)

- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 570)

Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Zielgruppe	Text	1000	Keine
Beschreibung	Text	255	Keine
Anzeigename	Text	100	Keine
Name	Text	100	Keine
Übergeordneter Nachrichtenplan	Text	15	Keine
Bewertung	Auswahlliste	30	Keine
Folgenummer	Anzahl	22	Keine
Lösungsname	Text	30	Keine
Status	Auswahlliste	30	Keine
Übersicht	Text	2000	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 575)

Notizfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Notizen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Notizen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Firmenname	Text	255	Keine
Externe ID Kampagne	Text	30	Keine
Kampagnenname	Text	255	Keine
Externe ID Person	Text	30	Keine
Personenname	Text	255	Keine
Beschreibung	Text	16.035	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Keine
Verkaufsprojektname	Text	100	Keine
Persönlich	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Externe ID Serviceanfrage	Text	30	Keine
Serviceanfragenummer	Zahl	15	Keine
Betreff	Text	30	Standardmäßig erforderliches Feld.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Zielsetzungen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Zielsetzungen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Zielsetzungs-felder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmenname	Text	15	Der Firmenname, der der definierten Zielsetzung zugeordnet ist.
Personenname	Text	15	Der Personenname, der der definierten Zielsetzung zugeordnet ist.
Währung	Text	20	Die Währung, die für die Geldwerte der Zielsetzung verwendet wird.
Beschreibung	Text	2000	Das Beschreibungsfeld für die definierte Zielsetzung.
Umtauschdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Datum, an dem der Wechselkurs für die Währung gültig ist.
Zielsetzungsname	Text	30	Keine
Zielsetzung - Umsatz	Text	22	Der Zielumsatz für die Zielsetzung.
Zielsetzung - Ziel	Anzahl	22	Das Feld "Zielsetzung - Ziel" gibt die Anzahl von Vertriebsseinheiten, Verordnungen, Besuchen usw. an. Diese Anzahl ist im Feld "Zielsetzungseinheiten" definiert.
Zielsetzungseinheiten	Auswahlliste	30	Im Feld "Zielsetzungseinheiten" ist die Anzahl für das Feld "Zielsetzung - Ziel" definiert.
Übergeordnete Zielsetzung	Text	15	Wenn die definierte Zielsetzung einer übergeordneten Zielsetzung zugeordnet ist, können über dieses Feld beide Zielsetzungen kombiniert werden.
Periode	Text	15	Der Periodenwert entspricht den Kriterien, die der Benutzer beim Einrichten von Prognosen in Oracle CRM On Demand eingibt.

Standardname Zielsetzungsfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Planname	Text	15	Der Name des Geschäftsplans, der dieser bestimmten Zielsetzung zugeordnet ist (optional).
Produktname	Text	15	Der Produktname, der der Zielsetzung zugeordnet ist.
Status	Auswahlliste	30	Der Status der Zielsetzung.
Zielgruppe	Text	2000	Die Personengruppe, für die die Zielsetzung gilt.
Typ	Auswahlliste	30	Der Typ der Zielsetzung. Die Werte werden vom Kunden definiert.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Zielsetzungen](#) (auf Seite 288)

Felder für die Rolle einer Verkaufsprojektperson: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Rollen für Personen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Personenrollen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kaufrolle	Auswahlliste	39	Gültige Standardwerte: "Benutzer", "Bewertet von", "Genehmigt von", "Entscheidungsträger", "Benutzer und Bewerter", "Benutzer und Gutachter", "Benutzer/Entscheidungsträger", "Bewerter und Gutachter", "Bewerter/Entscheidungsträger", "Unbekannt"
Externe ID Person	Text	30	Keine

Standardfeldname für Personenrollen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Personenname	Text	255	Keine
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Keine
Verkaufsprojektname	Text	100	Keine
Primär	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Personenfelder](#) (auf Seite 236)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Verkaufsprojektfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Verkaufsprojekten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardverkaufsprojekt Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Firmenstandort	Text	50	Keine
Abschlussdatum	Datum	7	Standardmäßig erforderliches Feld.
Händler	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen

Standardverkaufsprojekt Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			gilt.
Erwarteter Umsatz	Währung	15	Kann nicht importiert werden. Wert, der basierend auf dem Feld "Potenzieller Umsatz" multipliziert mit dem Feld "Wahrscheinlichkeit" berechnet wird.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Prognose	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Lead-Quelle	Auswahlliste	30	Keine
Marke	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Modell	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Geändert von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zurzeit ist es nicht möglich, den Wert dieses Felds während des Imports festzulegen. Der Wert dieses Felds wird automatisch durch die Anwendung festgelegt.
Name	Text	100	Keine
Nächster Schritt	Text	250	Keine
Verkaufsprojektwahlung	Auswahlliste	15	Schreibgeschützt.
Verkaufsprojektwahlung	Text	20	Keine
Verkaufsprojektnamen	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.
Verantwortlicher	E-Mail	50	Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt. Kann dieses Feld während der Ausführung des

Standardverkaufsprojekt Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Priorität	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Niedrig", "Mittel", "Hoch"
Wahrscheinlich %	Auswahlliste	3	Gültige Standardwerte: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 HINWEIS: Diese Feld sollte im Layout immer angezeigt werden. Wenn es verborgen ist, können unerwartete Ergebnisse auftreten.
Produktinteresse	Text	100	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ursache G/V	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Installationsbasis", "Preis", "Beziehung", "Historische Entwicklung", "Kein aktuelles Projekt", "Kein Etat", "Nicht qualifiziert", "An den Wettbewerb verloren", "Wegen Nichtentscheidung verloren", "Sonstige"
Verkaufsprojekt neu zuweisen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Umsatz	Währung	15	Keine
Vertriebsphase	Auswahlliste	50	Standardmäßig erforderliches Feld. Dieses Feld verhält sich anders als die meisten Felder. Nicht übereinstimmende Auswahllistenwerte werden auch dann nicht zur Liste hinzugefügt, wenn dies während des Importvorgangs angegeben wird. Die Importdaten müssen mit gültigen Werten dieses Feldes übereinstimmen. Wenn Sie Auswahllistenwerte erfassen möchten, die in der CSV-Datei nicht mit den Standardwerten der Auswahlliste übereinstimmen, sollten Sie diese vor dem Datenimport zur Anwendung hinzufügen. Andernfalls wird der ganze Datensatz zurückgewiesen. Gültige Standardwerte: "Qualifizierter Lead", "Aufbau der Vision", "Kandidatenliste", "Ausgewählt", "Verhandlung", "Abgeschlossen/Gewonnen",

Standardverkaufsprojekt Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			"Abgeschlossen/Verloren".
Quellkampagne	Auswahlliste	30	Die Kampagne, anhand derer das Verkaufsprojekt erstellt wurde.
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte sind "Offenstehend", "Verloren", "Gewonnen".
Gebiet	Text	50	Keine
Summe der Aktiva	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtprämie	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Typ	Auswahlliste	30	Keine
Jahr	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition

Felder "Verkaufsprojekt - Produktumsatz": Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produktdatensätzen für Verkaufsprojekte in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardprodukt für Verkaufsprojekte Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anz. der Perioden	Ganzzahl	3	Wiederkehrende Umsätze können

Standardprodukt für Verkaufsprojekte Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			maximal 260 Perioden unterstützen. Die Länge der von der Gesamtzahl der Perioden abgedeckten Zeit variiert je nach angegebener Häufigkeit (im Feld "Häufigkeit"). Wenn Sie zum Beispiel wöchentlich wiederkehrende Umsätze haben, können Sie die Umsätze von bis zu fünf Jahren verfolgen.
Anlagewert	Währung	15	Keine
Vor- und Nachname Person	Text	255	Keine
Vertrag	Auswahlliste	30	Keine
Beschreibung	Text	250	Maximal 250 Zeichen
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Prognose	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Häufigkeit	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Integrations-ID	Text	30	Keine
Externe ID Verkaufsprojekt	Text	30	Keine
Verkaufsprojektname	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Verantwortlicher	Text	50	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Prämie	Währung	15	Keine

Standardprodukt für Verkaufsprojekte Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Wahrscheinlich %	Auswahlliste	22	Keine
Externe ID Produkt	Text	30	Keine
Produktname	Text	50	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Kaufdatum	Datum	7	Keine
Einkaufspreis	Währung	15	Keine
Menge	Zahl	15	Keine
Serien-Nr.	Text	100	Keine
Lieferdatum	Datum	7	Keine
Anfangs-/Abschlussdatum	Datum	7	Keine
Status	Text	30	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Keine
Garantie	Auswahlliste	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Partnerfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Partnern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie Partner importieren.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardpartner Musterttransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anzahl Ärzte	Anzahl	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Firmenpartner	Text	1	Keine
Jährliche Umsätze	Währung	15	Keine
Rechnungsadresse 1	Text	200	Keine
Rechnungsadresse 2	Text	100	Keine
Rechnungsadresse 3	Text	100	Keine
Rechnungsadresse - Ort	Text	50	Keine
Rechnungsadresse - Land	Auswahlliste	30	Keine
Rechnungsadresse - Postfach/Sortierungscode	Text	30	Keine
Bundesland/Region	Text	50	Keine
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Auswahlliste	2	Der Wert für dieses Feld ist die Standardabkürzung (zwei Buchstaben) für US-Bundesstaaten. Beispiel: IA für Iowa.
Rechnungsadresse - PLZ	Text	30	Keine
Anruhfrequenz	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Channel Account-Manager	Text	50	Keine
Datum Compliance-Prüfung	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Dies ist das Fälligkeitsdatum für die Prüfung des Compliance-Status.
Compliance-Status	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Beschreibung	Text	255	Keine
Sachkenntnis	Text	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Furigana-Name	Text	100	Keine
HIN	Text	30	Krankenhaus-ID (HIN)
Branche	Auswahlliste	50	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Standardwerte für diese Auswahlliste:

Standardpartner Mustetransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			"Automotive", "Energie", "Financial Services", "High Tech", "Fertigung", "Sonstige", "Pharma", "Einzelhandel", "Dienstleistungen" und "Telekommunikation".
Art der Beeinflussung	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Abschlussdatum letzte Zuweisung	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Keine
Einreichungsdatum letzte Zuweisung	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Keine
Letztes Anrufdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Keine
Standort	Text	50	Keine
Haupt-Faxnr.	Telefon	40	Keine
Haupt-Telefon-Nr.	Telefon	40	Keine
Marktpotenzial	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Marktsegment	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Marktanteil	Zahl	Nicht anwendbar	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden. Diese Zahl liegt zwischen null (0) und 100.
Max. Benutzeranzahl	Ganzzahl	Nicht anwendbar	Keine
Anzahl Mitarbeiter	Ganzzahl	22	Keine
Ursprüngliche Partnerfirma	Auswahlliste	100	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Sie enthält den Wert des gültigen Partners.
Verantwortlicher	Text	50	Dieses Feld enthält den Namen des aktuellen Datensatz-Verantwortlichen.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Auswahlliste	100	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt.

Standardpartner Mustetransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Partnerwährung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Dieser Wert muss mit dem vorhandenen Wert für die aktuelle Partnerwährung übereinstimmen.
Partnerebene	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Partnername	Text	100	Dies ist der Name des Partners.
Status der Partnerorganisation	Auswahlliste	30	Dieses Feld zeigt an, ob der Partner eine aktive oder eine inaktive Organisation in PRM (Partner Relationship Management) darstellt. Ist dieses Feld auf "Aktiv" gesetzt, wird automatisch ein Buch für die Partnerorganisation erstellt, und ihre Benutzer werden automatisch zum Buch hinzugefügt. Dieses Buch wird nur bei der Zuordnung von Partnern in der Position zur Partnerbeziehung unter dem Partnerdatensatzfeld verwendet. Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Preisliste	Auswahlliste	50	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Die Standardwerte für diese Auswahlliste sind die Namen der Preislisten.
Primärer Partnertyp	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Die Standardwerte für diese Auswahlliste sind die Partnertypen, die den Partnern zugeordnet sind.
Hauptpartnerfirma	Auswahlliste	100	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Der Standardwert für diese Auswahlliste ist der Wert des Partners.
Priorität	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Öffentliches Unternehmen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Rang	Zahl	22	Keine
Firma neu zuweisen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld weist darauf hin, dass die Firma neu zugewiesen werden muss. Beim Import werden automatisch Zuweisungsregeln für diesen

Standardpartner Mustetransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Firmendatensatz in Kraft gesetzt, wenn Ihr Unternehmensadministrator oder Manager diese Funktion eingerichtet hat.
Referenz	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Dieses Feld sollte aktiviert sein, wenn diese Firma eingewilligt hat, dass sie gegenüber Interessenten als Referenz angegeben werden darf.
Referenz am	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Region	Auswahlliste	25	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden. Gültige Standardwerte: Osten, Westen und Zentral.
Route	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Versandadresse 1	Text	200	Keine
Versandadresse 2	Text	100	Keine
Versandadresse 3	Text	50	Keine
Versandadresse - Ort	Text	50	Keine
Versandadresse - Land	Auswahlliste	30	Keine
Versandadresse - Postfach/Sortierungscode	Text	30	Keine
Versandadresse - Region	Text	50	Keine
Versandsadresse - US-Staat	Auswahlliste	2	Der Wert für dieses Feld ist die Standardabkürzung (zwei Buchstaben) für US-Bundesstaaten. Beispiel: IA für Iowa.
Versandadresse - PLZ	Text	30	Keine
Quellkampagne	Auswahlliste	100	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Der Standardwert für diese Auswahlliste ist der Name der Quellkampagne, von der die Firma generiert wurde.
Status	Auswahlliste	30	Diese Auswahlliste kann bearbeitet werden.
Gebiet	Auswahlliste	50	Diese Auswahlliste ist schreibgeschützt. Der Standardwert für diese

Standardpartner Musterttransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Auswahlliste ist der Name des Gebiets.
Website	Text	100	Keine
Umsatz bis dato	Währung	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Damit ist Jahr bis heute gemeint.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Planfirmen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Planfirmen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Planfirmen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Auswahlliste	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID der Firma.
Geschäftsplan	Auswahlliste	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Geschäftsplans.
Primäre Planfirma	Boolescher Wert	1	Gibt an, ob die Firma eine primäre Firma ist.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Planfirmen](#) (auf Seite 294)

Felder für Planpersonen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Planpersonen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Planpersonen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geschäftsplan	Auswahlliste	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Geschäftsplans.
Person	Auswahlliste	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID der Person.
Primäre Planperson	Boolescher Wert	1	Gibt an, ob die Person die primäre Person ist.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Planpersonen](#) (auf Seite 298)

Felder für Planverkaufsprojekte: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Planverkaufsprojekten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Planverkaufsprojekte	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Verkaufsprojekt	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des Verkaufsprojekts.
Geschäftsplan	Text	15	Das Referenzfeld für die Objekt-ID des

Standardname Felder für Planverkaufsprojekte	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Geschäftsplans.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 301)

Policenfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Policen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Policendaten gültig.

Policenfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Fakturierungsstatus	Auswahlliste	30	Keine
Firma	Text	15	Keine
Firma: Externe System-ID	Text	30	Keine
Kampagne	Text	15	Keine
Externe System-ID Kampagne	Text	30	Keine
Stornierungsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID Unternehmen	Text	30	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Gültigkeitsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine

Policenfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Ablaufdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Versicherungssumme	Währung	22	Keine
Finanzkonto	Text	15	Keine
Externe System-ID Finanzkonto	Text	30	Keine
Haushalt	Text	15	Keine
Externe System-ID Haushalt	Text	30	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Rechnung - Fälligkeitsdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Übergeordnete Police	Text	15	Keine
Externe System-ID Übergeordnete Police	Text	50	Die externe eindeutige ID der übergeordneten Police, die mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Policennummer	Text	50	Das vordefinierte Feld für den entsprechenden Datensatz. Dieses Feld wird auch Policennummernfeld genannt.
Police - Zahlungsweise	Auswahlliste	30	Keine
Policentyp	Auswahlliste	30	Keine
Hauptagentur	Text	15	Keine

Policenfeldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe System-ID Hauptagentur	Text	30	Die externe eindeutige ID der Hauptagentur (Firma ist auf Partner gesetzt), die mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Hauptagent	Text	15	Keine
Externe System-ID Hauptagent	Text	30	Die externe eindeutige ID des Hauptagenten (Person), der mit diesem Datensatz verknüpft ist.
Versicherer-Code	Text	50	Keine
Tarifplan	Auswahlliste	30	Keine
Tarifregion	Auswahlliste	30	Keine
Referenzquelle	Auswahlliste	30	Keine
Status	Auswahlliste	30	Keine
Substatus	Auswahlliste	30	Keine
Begriff	Text	50	Keine
Gesamtprämie	Währung	22	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Policeninhaberfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Policeninhabern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen. Dieses Thema ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Die Informationen in der folgenden Tabelle sind nur für Policeninhaberdaten gültig.

Standardname Policeninhaberfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Geschäftskontoinhaber	Text	15	Keine
Externe System-ID Geschäftskontoinhaber	Text	30	Keine
Externe System-ID Unternehmen	Text	50	Keine
Person Inhaber	Text	15	Keine
Externe eindeutige ID Person Inhaber	Text	50	Keine
Währungscode	Auswahlliste	20	Keine
Umtauschdatum	Datum	Nicht anwendbar	Keine
Externe System-ID	Text	50	Keine
Extern zuletzt aktualisiert	Datum/Uhrzeit	Nicht anwendbar	Keine
Externe Quelle	Text	50	Keine
Haushaltsvorstand	Text	15	Keine
Externe System-ID Haushaltsvorstand	Text	30	Keine
Vorstand Prozent	Prozent	22	Keine
Versicherungstyp	Auswahlliste	30	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Externe System-ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Police	Text	15	Die vordefinierten Felder für den entsprechenden Datensatz
Externe System-ID Police	Text	50	Die externe eindeutige ID der

Standardname Policeninhaberfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Police, die mit diesem Datensatz verknüpft ist
Name Policeninhaber	Text	250	Die vordefinierten Felder für den entsprechenden Datensatz
Rolle	Auswahlliste	30	Die vordefinierten Felder für den entsprechenden Datensatz

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Portfoliofelder: Importvorbereitung

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Programmversion nicht verfügbar.

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Portfolio-Konten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Portfoliokonten	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firmenwährung	Auswahlliste	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.

Standardfeldname für Portfoliokonten	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kontonummer	Text	100	Keine
Firmentyp	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Rentenvertrag", "Gruppen-Police", "401K", "Girokonto", "Steuerfreies Pensionssparkonto", "Lebensversicherung", "Mutual Funds", "Sparkonto" und "Sonstige".
Jahresrate %	Zahl	15	Keine
Verkaufs-/Stornierungsdatum	Datum	7	Keine
Kreditlimit	Währung	20	Keine
Gültigkeitsdatum	Datum	7	Keine
Ablaufdatum	Datum	7	Keine
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Nennwert	Währung	20	Keine
Institution	Text	100	Keine
Standort des Instituts	Text	50	Keine

Standardfeldname für Portfoliokonten	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Darlehensbetrag	Währung	20	Keine
Fälligkeit	Datum	7	Keine
Prämie	Währung	20	Keine
ID Hauptverantwortliche r	Text	50	Keine
Produkt	Text	50	Keine
Kaufdatum	Datum	7	Keine
Umsatz	Währung	20	Keine
Risikoklasse	Text	50	Keine
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Aktiv", "Offenstehend", "Angebot", "Beendet" und "Geschlossen".
Laufzeit	Zahl	20	Keine
Laufzeiteinheit	Auswahlliste	20	Gültige Standardwerte: "Tag", "Woche", "Monat" und "Jahr".
Summe der Aktiva	Währung	20	Keine
Bewertungsdatum	Datum	7	Keine

Standardfeldname für Portfoliokonten	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe ID Institut	Text	30	Links zwischen Institut und Konto.
Externe ID Produkt	Text	30	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Portfolios](#) (auf Seite 589)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Preislisten: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Preislisten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardpreisliste Muttertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Währung	Varchar	20	Die Währung der Preisliste.
Beschreibung	Varchar	255	Keine
Gültig ab	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, ab dem die Preisliste gültig ist.
Gültig bis	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, bis zu dem die Preisliste gültig ist.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Preislistenname	Varchar	50	Keine
Status	Varchar	30	Der aktuelle Status der Preisliste. Beispiel: In Bearbeitung, Veröffentlicht

Standardpreisliste Muttertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			usw.
Typ	Varchar	30	Der Typ der Preisliste.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Preislistenpositionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Preislistenpositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standard-Preislistenposition Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Beschreibung	Varchar	255	Keine
Gültig ab	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, ab dem die Preisliste gültig ist.
Gültig bis	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum, bis zu dem die Preisliste gültig ist.
Listenpreis	Anzahl	22	Der Preis des Produkts.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Preisliste	Varchar	15	Der Name der Preisliste, der diese Position zugeordnet ist.
Preistyp	Varchar	30	Der Preistyp für die Position, z.B. Standard.
Produkt	Varchar	15	Das Produkt der Preislistenposition.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Produktkategorien: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produktkategoriefeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Kampagnenadressaten	Datentyp	Maximale Länge
Kategorienname	Text	100
Übergeordnete Kategorie	Text	100
Externe eindeutige ID	Text	30
Externe ID übergeordnete Produktkategorie	Text	30
Beschreibung	Text	16.350

Produktfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produkten in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardprodukt Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Text	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition Gültige Standardwerte: "Coupé", "Salon", "Cabriolet", "Heckklappe", "Kombi", "Sedan"
Kategorie	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: Garnitur, Traktor, SUV, Innen, Schwerlastler,

Standardprodukt Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Außen, Elektrik, Antriebsstrang, Kleinlasten, PKW
Kontrolliert	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Rechnungsbetrag Händler	Währung	15	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Anzahl Türen	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition Gültige Standardwerte: "3-türig", "2-türig" und "4-türig".
Motor	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Chargennummernverfolgung	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Marke	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Modell	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Bestellbar	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Übergeordnetes Produkt	Text	100	Keine
Teilenummer	Text	50	Keine
Preistyp	Auswahlliste	30	Keine
Produktkategorie	Text	100	Keine
Produktwährung	Währung	15	Keine
Produktname	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.
Produkttyp	Auswahlliste	30	Keine

Standardprodukt Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Überarbeitung	Auswahlliste	30	Keine
Durchnummeriert	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Status	Auswahlliste	30	Keine
Untertyp	Auswahlliste	30	Keine
Indikationsgruppe	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
Getriebe	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Ausstattung	Auswahlliste	30	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Typ	Auswahlliste	30	Keine
Jahr	Zahl	50	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Musterausschlussklauseln: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Musterausschlussklauseln in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldernamen für Musterausschlussklauseln	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Kommentare	Text	255	Dieses Feld bietet zusätzliche Informationen zum

Standardfeldernamen für Musterausschlussklauseln	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			Ausschlussklauselfeld.
Anzahl	Text	15	Keine
Ausschlussklauseltext	Text	500	Dies ist der Ausschlussklauseltext.
Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Ablaufdatum für die Ausschlussklausel.
Anfangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Das Aktivierungsdatum für die Ausschlussklausel.
Status	Auswahlliste	30	Werte für dieses Feld: Aktiv, Inaktiv und Abgelaufen.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Musterbestände: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Musterbeständen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Musterbestände	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Auditbericht - ID	Text	15	Keine
Bestandsperiode	Text	15	Das Referenzfeld, das auf die Objekt-ID der Bestandsperiode verweist.
Letzte Bestandszählung	Anzahl	22	Keine
Chargennr.	Text	15	Keine
Anfangssaldo	Anzahl	22	Keine

Standardname Felder für Musterbestände	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Bestandszählung	Anzahl	22	Keine
Muster	Text	15	Das Referenzfeld, das auf das Musterprodukt dieses Bestands verweist.
Systemzählung	Anzahl	22	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Musterbestand](#) (auf Seite 514)

Felder für Musterchargen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Musterchargen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Informationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Musterchargen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Abschlussdatum	Datum	7	Dieses Datum wird berechnet. Die Berechnung basiert auf dem Ablaufdatum minus dem im Feld "Tage (Kurzformat)" angegebenen Wert. Beispiel: Wenn das Ablaufdatum der 31. Januar und der Wert im Feld "Tage (Kurzformat)" 30 ist, ist das Abschlussdatum der 1. Januar. Hiermit wird angegeben, dass die Mustercharge in absehbarer Zeit verwendet oder an die Zentrale zurückgegeben werden muss.
Beschreibung	Text	255	Die Chargenbeschreibung.
Ablaufdatum	Datum	7	Das Ablaufdatum der Mustercharge.

Standardname Felder für Musterchargen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Bestand nach Charge	Boolescher Wert	1	Dieses Feld gibt an, ob der Bestand auf Chargenebene oder auf Produktebene verfolgt wird.
Chargennr.	Text	100	Der Chargenname.
Bestellbar	Boolescher Wert	1	Dieses Feld gibt an, ob die Charge bestellt werden kann.
Produktebene	Anzahl	22	Keine
Muster	Text	15	Der Produktname.
Tage vor Verfallsdatum	Anzahl	22	Die Anzahl der Lead-Tage.
Anfangsdatum	Datum	7	Das Anfangsdatum der Mustercharge.
ME	Text	30	Die Maßeinheit.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Musterchargen](#) (auf Seite 553)

Felder für Mustertransaktionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Mustertransaktionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anzahl gesendeter Pakete	Anzahl	22	Die Anzahl der Pakete, die bei ausgehenden Mustertransaktionen gesendet werden.

Standardname Felder für Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Anzahl empfangener Pakete	Anzahl	22	Die Anzahl der Pakete, die bei eingehenden Mustertransaktionen empfangen wurden.
Anpassungsgrund	Auswahlliste	30	Standardwerte für dieses Feld: Menschliches Versagen, Diebstahl, Anfangszähler, Verloren, Gefunden und Anfrage.
Kommentare	Text	255	Das Beschreibungsfeld.
Datum	Datum/Uhrzeit	7	Das Datum der Transaktion.
Erwartetes Eingangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Erwartetes Lieferdatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Von Transaktion	Text	15	Keine
Bestandsperiode: Anfangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Bestandsperiode: Enddatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Rechnungsnr.	Text	15	Keine
Name	Text	50	Keine
Übergeordnete Transaktion	Text	15	Keine
Eingangsdatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Stammtransaktion	Text	15	Keine
Status	Auswahlliste	30	Standardwerte: In Bearbeitung, Unterwegsbestand, Angepasst, Verarbeitet und Mit Abweichungen verarbeitet.
Sendedatum	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Verfolgungsnr.	Text	15	Keine
Transfer zu	Text	15	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Standardwerte: Eingang, Ausgang, Muster verloren, Bestandsanpassung und Ausbezahlung.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Serviceanfragefelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Serviceanfragen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Serviceanfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Firma	Text	100	Keine
Externe ID Firma	Text	30	Keine
Bereich	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Produkt", "Installation", "Instandhaltung", "Schulung" und "Sonstige"
Grund	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Unklare Anweisungen", "Benutzer benötigt Schulung", "Bekanntes Problem", "Neu", "Sonstige"
Geschlossen	Uhrzeit	Datum/Uhrzeit	Keine
Person	Text	255	Keine
Externe ID Person	Text	30	Keine
Händler	Auswahlliste	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beschreibung	Text	16.350	Wenn in der Importdatei ein Beschreibungsfeld mehr als 16.350 Zeichen umfasst, wird es auf 16.252 Zeichen gekürzt. Die restlichen Zeichen werden in verknüpften Notizen

Standardfeldname für Serviceanfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
			eingetragen, für die jeweils eine maximale Länge von 16.350 Zeichen gilt.
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
Geöffnet	Datum/Uhrzeit	7	Keine
Verantwortlicher	E-Mail	50	<p>Die in der Datei enthaltenen Daten müssen mit der Anmelde-Benutzer-ID eines vorhandenen Oracle CRM On Demand-Benutzers übereinstimmen. Wenn ein Datensatz keinen bzw. keinen gültigen Wert für dieses Feld enthält, wird als Wert die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers übernommen, der den Import durchführt.</p> <p>Kann dieses Feld während der Ausführung des Import-Assistenten keinem gültigen Feld aus der Importdatei zugeordnet werden, dann wird der Wert des Felds "Verantwortlicher" in allen importierten Datensätzen durch die Anmelde-Benutzer-ID des Benutzers ersetzt, der den Import durchführt.</p>
Externe ID Verantwortlicher	Text	30	Keine
Hauptpartnerfirma	Varchar	15	Keine
Priorität	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "1-Sofort", "2-Hoch", "3-Mittel", "4-Niedrig"
Produkt	Auswahlliste	100	Keine
Verantwortlichen neu zuweisen	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Keine
Servicehändler	Text	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Quelle	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Telefon", "Web", "E-Mail", "Fax"
SA-Währung	Text	20	Keine
SA-Nummer	Text	64	Keine

Standardfeldname für Serviceanfrage	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Offen", "Offenstehend", "Geschlossen", "Offen - Eskaliert", "Storniert"
Thema	Text	250	Keine
Typ	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Frage", "Entscheidungsfaktor", "Erweiterungsanfrage", "Sonstige"
Fahrzeug	Text	100	Keine

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Serviceanfragefelder](#) (auf Seite 315)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Signaturfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Signaturen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Signaturfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Aktivitäts-ID	Text	15	Keine
Vorname Person	Text	50	Keine
Nachname Person	Text	50	Keine
Ausschlussklauseltext	Text	500	Keine
Kopfzeilentext	Text	800	Keine
Vorname Vertriebsmitarbeiter	Text	50	Keine

Standardname Signaturfelder	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Nachname Vertriebsmitarbeiter	Text	50	Keine
Signatursteuerung	Text	16000	Dieses Feld enthält die x- und y-Koordinaten der Signatur.
Signaturredatum	Datum	7	Keine

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Lösungsfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Lösungen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardlösung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Externe eindeutige ID	Text	30	Keine
FAQ	Text	250	Keine
Integrations-ID	Text	30	Keine
Produktkategorie	Auswahlliste	100	Keine
Veröffentlicht	Auswahlliste	1	Gültige Standardwerte sind "Y" und "N". Diese müssen in Englisch bleiben, unabhängig von Ihren Spracheinstellungen.
Serviceanfragezählung	Ganzzahl	22	Keine
Lösungswährung	Auswahlliste	20	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.

Standardlösung Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Lösungsdetails	Text	16.000	Keine
Lösungsbewertung	Zahl	15	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Status	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte: "Entwurf", "Genehmigt", "Nicht mehr aktuell"
Titel	Text	100	Standardmäßig erforderliches Feld.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Lösungsfelder](#) (auf Seite 324)
- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Produkten mit Sonderpreisgestaltung in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Autorisierte Kosten	Anzahl	22	Der Preis des Partners, der für die Sonderpreisanfrage verhandelt wird.
Mitbewerbername	Varchar	100	Der Name des Mitbewerbers für die Anfrage.
Mitbewerberpartner	Varchar	100	Der Name des mitbewerbenden Partners.
Mitbewerberprodukt	Varchar	100	Der Name des Mitbewerberprodukts.
Produktpreis Mitbewerber	Anzahl	22	Der Preis des Mitbewerberprodukts.

Standardname Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Währung	Varchar	20	Keine
Beschreibung	Varchar	250	Keine
UVP	Anzahl	22	Der vom Hersteller empfohlene Preis (UVP - unverbindliche Preisempfehlung) in der verwendeten Währung.
Sonstige Mitbewerberinformationen	Varchar	250	Sonstige Informationen zu Produktangeboten von Mitbewerbern. Beispiel: Kommentare zu Sonderpreisen usw.
Produkt	Varchar	15	Der Name des Produkts für die Sonderpreisanfrage.
Anschaffungskosten	Anzahl	22	Der Preis, den der Partner ursprünglich bezahlt hat, um das Produkt zu erwerben.
Menge	Zahl	22	Die erwartete Menge an Produkten, die im Rahmen dieser Anfrage verkauft werden.
Angeforderte Kosten	Anzahl	22	Der reduzierte Preis, der vom Partner angefordert wurde.
Angeforderter Wiederverkaufspreis	Anzahl	22	Der Wiederverkaufspreis, zu dem der Partner das Produkt verkaufen wollte.
SP-Anfrage	Varchar	15	Die Sonderpreisanfrage, der dieses Produkt mit Sonderpreisgestaltung zugeordnet ist.
Vorgeschlagener Wiederverkaufspreis	Anzahl	22	Der Wiederverkaufspreis, der vom Markeneigentümer vorgeschlagen wurde.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Sonderpreisanfragen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Sonderpreisanfragen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardname Felder für Sonderpreisanfragen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Genehmigungsstatus	Varchar	30	Der Genehmigungsstatus der Sonderpreisanfrage.
Genehmiger	Varchar	15	Der Name des Genehmigers.
Autorisierungsdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Genehmigungsdatum und -uhrzeit der Sonderpreisanfrage.
Entscheidungsdatum Anspruch	Datum	7	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
Anspruchsstatus	Datum	7	Der Status des Sonderpreisanspruchs.
Währung	Varchar	20	Die Währung der Sonderpreisanfrage.
Geschäftsregistrierung	Varchar	15	Die Geschäftsregistrierung, die der Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Beschreibung	Varchar	15	Keine
Fälligkeitsdatum	Datum	7	Das Datum, bis zu dem die Anfrage verarbeitet sein muss.
Endkunde	Varchar	15	Der Kunde für die Anfrage. Wenn die Anfrage einem Verkaufsprojekt zugeordnet ist, können Sie eine Verkaufsprojektfirma wählen.
Enddatum	UTC-Datum	7	Das Datum und die Uhrzeit, ab dem/der die Sonderpreisgestaltung nicht mehr gültig ist.
Fonds	Varchar	15	Der Name des Fonds, der der Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Zuletzt genehmigt von	Varchar	15	Der Name der Person, die die Anfrage zuletzt genehmigt hat.
Verkaufsprojekt	Varchar	15	Das Verkaufsprojekt, dem die Anfrage zugeordnet ist.

Standardname Felder für Sonderpreisanfragen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Ursprüngliche Partnerfirma	Varchar	15	Der Partner, der die Sonderpreisanfrage erstellt hat.
Verantwortlicher	Varchar	15	Der Verantwortliche für den Datensatz.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Varchar	15	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet.
Partnerprogramm	Varchar	15	Das Partnerprogramm, dem die Anfrage zugeordnet ist.
Hauptpartnerfirma	Varchar	15	Die Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für die Sonderpreisanfrage trägt.
Ursachencode	Varchar	30	Der Grund für die Rückgabe oder Zurückweisung einer Sonderpreisanfrage.
Anfragedatum	Datum	7	Erstellungsdatum und -uhrzeit der Sonderpreisanfrage.
Anforderungsname	Varchar	50	Der Name der Anfrage
Anfangsdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Anfangsdatum und -uhrzeit der Sonderpreisgestaltung.
Weiterleitungsstatus	Varchar	30	Der Status der Weiterleitung, wie "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Weiterleitungsdatum	UTC-Datum/-Uhrzeit	7	Das Datum und die Uhrzeit der Weiterleitung der Anfrage.
Autorisierter Gesamtbetrag	Anzahl	22	Der Gesamtbetrag, der autorisiert wird.
Angeforderter Gesamtbetrag	Anzahl	22	Der Gesamtbetrag, der vom Partner angefordert wurde.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Anzahl	22	Der Gesamtanspruchsbetrag, der für den Partner genehmigt wurde.
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Anzahl	22	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Partner angefordert wird.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)

- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Personenfelder für Aufgaben: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import des Links zwischen einer Person und einer Aufgabe in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Aufgaben/Personen	Datentyp	Maximale Länge
Vor- und Nachname Person	Text	60
Externe ID Person	Text	30
Externe ID Aufgabe	Text	30

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Benutzerfelder Aufgabe: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import des Links zwischen einem Benutzer und einer Aufgabe in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Aufgaben/Benutzer	Datentyp	Maximale Länge

Standardfeldname für Aufgaben/Benutzer	Datentyp	Maximale Länge
Benutzer-ID	Text	50
Externe ID Aufgabe	Text	30
Externe Benutzer-ID	Text	30

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Felder für Transaktionspositionen: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Transaktionspositionen in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie zunächst unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standard-Transaktionsposition Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Beschreibung	Text	250	Die Beschreibung der Transaktionsposition.
Bestandsperiode	Text	15	Keine
Zeilennummer	Anzahl	22	Die eindeutige Nummer, die dem Header-Datensatz der Transaktion zugeordnet ist.
Chargennr.	Text	15	Das Referenzfeld für die Musterchargen-ID.
Menge	Zahl	22	Die Anzahl der Muster, die der Transaktionsposition zugeordnet sind.
Muster	Text	15	Der Name des Musters für die Transaktionsposition. Alle Muster müssen dokumentiert werden.

Standard-Transaktionsposition Mustertransaktionen	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Liefermenge	Anzahl	22	Die Anzahl der Muster, die in einer Transaktionsposition geliefert wurden.
Transaktionsnummer	Text	15	Das Referenzfeld für die Mustertransaktions-ID.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)

Benutzerfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Benutzern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardbenutzer Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Alias	Text	50	Standardmäßig erforderliches Feld.
Benutzeradresse 1	Text	200	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Benutzeradresse 2, 3	Text	100	Eine Beschreibung der Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Benutzer - Ort	Text	50	Keine

Standardbenutzer Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Benutzer - Land	Auswahlliste	30	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet "USA". Die Anwendung lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie sicher, dass die Importdaten mit den für dieses Feld gültigen Werten übereinstimmen, bevor Sie den Import durchführen (siehe Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451)).
Benutzer - Postfach/Sortierungscode	Text	30	Keine
Benutzer - Region	Text	50	Weitere Informationen zu Kanada finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451). Dies ist jedoch kein Auswahllistenfeld.
Benutzer - US-Staat	Auswahlliste	2	Eine Liste der gültigen Werte für US-Staaten finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung (auf Seite 1451).
Benutzer - Postleitzahl	Text	30	Keine
Mobiltelefon-Nr.	Telefon	40	Keine
Währung	Text	50	Außerdem wird dieses Feld auf Unternehmensebene festgelegt, und demzufolge können Sie es weder importieren noch dessen Auswahllistenwerte bearbeiten.
Abteilung	Text	75	Keine
Geschäftsbereich	Text	75	Keine
E-Mail	Text	50	Standardmäßig erforderliches Feld.
Temporäres Kennwort per E-Mail senden, wenn auf Speichern geklickt wird	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar	Wenn Sie dieses Kontrollkästchen wählen und speichern, wird eine E-Mail mit einem temporären Kennwort an den Benutzer gesendet.
Mitarbeiternummer	Anzahl	30	Keine
Externe eindeutige ID	Text	30	Enthält die externe ID des importierten Datensatzes.
Vorname	Text	50	Standardmäßig erforderliches Feld.

Standardbenutzer Feldname	Datentyp	Maximale Länge	Kommentare
Genehmigungslimit	Anzahl	22	Spezifisch für Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integrations-ID	Text	30	Bezeichner, der für die Integration mit externen Systemen verwendet wird.
Sprache	Text	50	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Standardwerten genau entsprechen.
Nachname	Text	50	Standardmäßig erforderliches Feld.
Gebietsschema	Text	50	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Zweiter Vorname	Text	50	Keine
Anrede	Auswahlliste	15	Keine
Vorgesetzter	Text	Nicht anwendbar	Dies ist ein berechnetes Feld, das auf dem Vor- und Nachnamen des Managers basiert.
Externe ID Vorgesetzter	Text	30	Keine
Rolle	Auswahlliste	50	Standardmäßig erforderliches Feld. Gültige Standardwerte: Administrator, Manager, Außendienstmitarbeiter, Interner Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsleiter, Service-Manager, Vertriebsmitarbeiter.
Status	Auswahlliste	30	Standardmäßig erforderliches Feld. Gültige Standardwerte: Aktiv, Inaktiv.
Zeitzone	Text und Zahl	100	Diese Auswahlliste kann nicht bearbeitet werden. Daher müssen die von Ihnen importierten Werte den gültigen Werten genau entsprechen.
Fax-Nr. (geschäftlich)	Telefon	40	Keine
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Telefon	40	Standardmäßig erforderliches Feld.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489)
- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Benutzerfelder](#) (auf Seite 1253)

Personenfelder für Fahrzeuge: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält detaillierte Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, bevor Sie Personenfelder für Fahrzeuge in Oracle CRM On Demand importieren. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien im Thema [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Bevor Sie einen Import durchführen, lesen Sie zunächst die folgenden Informationen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

Standardfeldname für Produktkategorie	Datentyp	Maximale Länge
Seriennummer	Text	100
Produktname	Text	100
Vor- und Nachname Person	Text	60
Externe ID Person	Text	30
Externe ID Fahrzeug	Text	30
Primär	Kontrollkästchen	Nicht anwendbar

Fahrzeugfelder: Importvorbereitung

Die folgende Tabelle enthält spezielle Informationen zur Einrichtung Ihrer CSV-Datei, die vor dem Import von Fahrzeugfeldern in Oracle CRM On Demand zu beachten sind. Diese Informationen ergänzen die Richtlinien aus dem Abschnitt [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489). Lesen Sie unbedingt die folgenden Importinformationen, bevor Sie einen Import durchführen.

HINWEIS: Die Spalte "Standardfeld" in dieser Tabelle enthält nur den Standardnamen der einzelnen Felder. Sie enthält keine für Ihr Unternehmen in Oracle CRM On Demand geänderten Namen. Wenn daher beim Versuch, Ihre Daten zu importieren, ein bestimmtes Feld nicht angezeigt wird, setzen Sie sich mit Ihrem Administrator in Verbindung, um den neuen Feldnamen zu erfragen.

HINWEIS: Dieser Abschnitt gilt speziell für Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardfeldname für Fahrzeuge	Datentyp	Maximale Länge
Fahrgestellnummer	Text	100
Marke	Text	30
Modell	Text	30
Jahr	Text	22
Ausstattung	Text	30
Anzahl Türen	Text	30
Außenfarbe	Text	30
Externe eindeutige ID	Text	30
Externe ID Verantwortlicher	Text	30
Externe ID Firma	Text	30
Externe ID Produkt	Text	30
Externe ID Verkaufshändler	Text	30
Externe ID Service-Händler	Text	30
Produkttyp	Text	30
Verkaufshändler	Text	100
Status	Text	255
Firma	Text	100
Firmentyp	Text	255
Person	Text	255
Kennzeichen	Text	30
Land	Text	10
Nächste HU	Datum	32
Getriebe	Text	30
Firmenstandort	Text	50
Status	Text	30
Standort	Text	30
Gebraucht/Neu	Text	30
Motor	Text	30

Standardfeldname für Fahrzeuge	Datentyp	Maximale Länge
UVP	Währung	25
Rechnungsbetrag Händler	Währung	25
Besitzer	Text	30
Geändert: Externes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Geändert von	Text	255
Währung Fahrzeugpreis	Text	30
Innenfarbe	Text	30
Garantietyp	Text	30
Garantiebeginn	Datum	32
Garantieende	Datum	32
Aktueller Kilometerstand	Zahl	16
Aufzeichnungsdatum Kilometerstand	Datum	32
Produktname	Text	100
Typ	Text	255
Karosserie	Text	30
Beschreibung	Text	250
Verantwortlicher	E-Mail	50
Erstellt: Externes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Zeilen-ID	ID	15
Integrations-ID	Text	30
Firmen-ID	ID	15
Integrations-ID Firma	Text	30
Benutzerobjekt <i>N</i>	Text	50
Indizierte Auswahlliste 1	Text	30
Indizierte Auswahlliste 2	Text	30
Indizierte Auswahlliste 3	Text	30
Indizierte Auswahlliste 4	Text	30

Standardfeldname für Fahrzeuge	Datentyp	Maximale Länge
Indizierte Auswahlliste 5	Text	30
Indizierte Auswahlliste 6	Text	30
Indizierte Zahl	Zahl	16
Indiziertes Datum	Datum/Uhrzeit	32
Indizierte Währung	Währung	25
Indizierter Langtext	Text	255
Indizierter Kurztext 1	Text	100
Indizierter Kurztext 2	Text	100
Indiziertes Kontrollkästchen	Boolescher Wert	1
Produktkategorie	Text	100
Teilenr.	Text	50
Kaufdatum	Datum	32
Einkaufspreis	Währung	25
Menge	Anzahl	16
Lieferdatum	Datum	32
Installationsdatum	Datum	32
Ablaufdatum	Datum	32
Benachrichtigungsdatum	Datum	32
Vertrag	Text	30

Importassistent

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Ihre Unternehmensdaten mithilfe des Importassistenten in Oracle CRM On Demand importiert werden:

- [Importieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1631)
- [Überprüfen von Importergebnissen](#) (siehe "[Prüfen von Importergebnissen](#)" auf Seite 1637)
- [Beispiel für Importergebnis-E-Mail und -Protokolldatei](#) (auf Seite 1638)

Importieren Ihrer Daten

Hinweis zu Beginn. Bereiten Sie Ihre CSV-Dateien vor, und fügen Sie der Anwendung alle erforderlichen Felder oder Auswahllistenwerte hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Vorbereiten für den Datenimport](#) (auf Seite 1495). Bevor Sie Daten importieren, können Sie die Datenimportmethode ermitteln, die Ihren Anforderungen am besten entspricht, indem Sie die unterstützende Dokumentation auf "My Oracle Support" überprüfen.

Nachdem Sie Ihre Daten für den Import vorbereitet haben, rufen Sie den Importassistenten auf, und führen Sie den Import durch. Um sicherzustellen, dass der Importassistent alle Importanforderungen gleichrangig durchführt, wird jede Importanforderung in eine oder mehrere untergeordnete Anforderungen, bestehend aus 100 Datensätzen, aufgeteilt. Untergeordnete Anforderungen aus unterschiedlichen Importanforderungen werden gleichzeitig verarbeitet, sodass keine Importanforderung auf den Abschluss einer anderen Anforderung warten muss, bevor sie in der Warteschlange gewählt wird. Die Verarbeitungszeit für eine Importanforderung wird fortlaufend aktualisiert und spiegelt den Fortschritt der untergeordneten Anforderungen in der Warteschlange wider.

TIPP: Vergewissern Sie sich, dass die CSV-Dateien korrekt eingerichtet sind, indem Sie mit fünf Datensätzen einen Testimport durchführen. Es ist viel einfacher, nur bei fünf importierten Datensätzen Fehler zu korrigieren als bei der gesamten Importdatei.

So importieren Sie die Datensätze

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Datenverwaltungstools" auf den Link "Import- und Exporttools".
- 3** Wählen Sie im Abschnitt "Importdaten" aus dem Dropdown-Menü den Datensatztyp, den Sie importieren möchten.
- 4** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Starten".
Dadurch wird der Importassistent aufgerufen.

- 5** Für den 1. Schritt:

HINWEIS: Die nachfolgenden Optionen stehen je nach dem zu importierenden Datensatz zur Verfügung.

- a** Wählen Sie, wie der Importassistent übereinstimmende Datensätze identifizieren soll.

Der Importassistent verwendet eine externe eindeutige ID. Diese ist eindeutiges externes ID-Feld, das aus einem anderen System, einer Oracle CRM On Demand-Zeilen-ID und vordefinierten Feldern von Oracle CRM On Demand importiert wird. Diese vordefinierten Felder wie "Firmenname" und "Standort" verfügen über keine IDs.

Weitere Informationen zur Definition von doppelten Datensätzen finden Sie unter [Info über Datensatzduplikate und externe IDs](#) (auf Seite 1471).

- b** Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn eine doppelte eindeutige Datensatz-ID für einen Datensatz in Oracle CRM On Demand gefunden wird. Sie können festlegen, dass doppelte Datensätze nicht importiert werden, dass vorhandene Datensätze überschrieben werden oder dass zusätzliche Datensätze erstellt werden sollen.

HINWEIS: Diese Option steht für die Rollen "Aufgaben", "Termine", "Notizen", "Firmenteams", "Personenteams" und "Verkaufsprojektperson" nicht zur Verfügung.

- c Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn die eindeutige Datensatz-ID des importierten Datensatzes mit keinem in Oracle CRM On Demand vorhandenen Datensatz übereinstimmt.

HINWEIS: Diese Option steht nicht für "Aufgaben", "Termine" und "Notizen" zur Verfügung. Wenn Sie in der vorherigen Option "Datensätze überschreiben" und "Keinen neuen Datensatz erstellen" auswählen, führt dies dazu, dass der Datensatz aktualisiert wird.

- d Legen Sie fest, wie Auswahllistenwerte in Ihrer CSV-Datei behandelt werden sollen, die nicht mit den Werten in der Anwendung übereinstimmen.

Der Importassistent kann den neuen Wert entweder zur Auswahlliste hinzufügen oder den Feldwert nicht importieren.

HINWEIS: Diese Option steht nicht zur Verfügung, wenn Notizen importiert werden oder wenn der Benutzer nicht die Standardsprache des Unternehmens verwendet. Sie ist ebenfalls bei Mehrfachauswahllisten nicht anwendbar. Die Mehrfachauswahllisten können nur importiert werden, wenn der Wert in der CSV-Liste in der Anwendung vorhanden ist.

- e Entscheiden Sie, ob der Importassistent einen neuen Datensatz für fehlende Zuordnungen (zugehörige Datensätze) in Ihrer Datei erstellen muss.

HINWEIS: Diese Option steht nicht beim Import von Firmen oder Personen zur Verfügung.

- f Wählen Sie das in der CSV-Datei verwendete Datum-/Zeitformat aus.

Weitere Informationen finden Sie unter [Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten](#) (auf Seite 1489).

- g Überprüfen Sie, ob die Dateikodierung auf "Westlich" gesetzt ist.

HINWEIS: Ändern Sie diese Einstellung nur, wenn Sie sicher sind, dass eine andere Kodierungsmethode verwendet wird. Der Standard "Westlich" gilt für die meisten Kodierungssysteme in Europa und Nordamerika.

- h Wählen Sie den Typ des in Ihrer Datei verwendeten CSV-Trennzeichens: Komma oder Semikolon.

- i Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Fehlerprotokollierung, was Oracle CRM On Demand protokollieren soll: "Alle Meldungen", "Fehler und Warnungen" oder "Nur Fehler".

- j Wählen Sie die CSV-Datei, deren Daten importiert werden sollen.

- k Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Datendateien sequenziell verarbeitet werden sollen.

HINWEIS: Mit der Auswahl, die Datendateien sequenziell zu verarbeiten, wird sichergestellt, dass die untergeordneten Importanforderungen stets nacheinander verarbeitet werden, wenn eine Importanforderung weitergeleitet wird. Außerdem wird sichergestellt, dass Abhängigkeiten von CSV-Dateien beibehalten werden.

- l Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie die Protokollierung während des Datenimports deaktivieren möchten und wenn Sie keine Audit Trail-Datensätze generieren möchten.

HINWEIS: Sie können diese Protokollierungseinstellung nicht deaktivieren, wenn Sie den Datensatztyp "Benutzer" importieren. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Berechtigung "Datensatzprotokollierung für Importe verwalten" für Ihre Rolle aktiviert ist. Das Deaktivieren des Kontrollkästchens verbessert möglicherweise die Importleistung, abhängig von den Datensatztypen, die Sie importieren möchten und der Anzahl der protokollierten Felder, die Sie protokollieren möchten.

6 Für den 2. Schritt:

- a** Folgen Sie ggf. den Anweisungen zur Gültigkeitsprüfung Ihrer Datei.
- b** Wählen Sie ggf. eine Feldzuordnungsdatei aus.
- c** Feldzuordnungsdateien (.map) enthalten die Felder Ihrer CSV-Datei, die den vorhandenen Feldern in Oracle CRM On Demand paarweise zugeordnet sind. Nachdem Sie einen Import durchgeführt haben, sendet Ihnen das System eine E-Mail, die eine MAP-Datei mit dem aktuellen Zuordnungsschema enthält. Speichern Sie die Datei auf Ihrem Computer, damit Sie diese für spätere Importe wiederverwenden können.

7 Ordnen Sie in Schritt 3 die Felder in Ihrer Datei den Oracle CRM On Demand-Feldern zu. Zumindest müssen alle erforderlichen Felder den Spaltenüberschriften in der CSV-Datei zugeordnet werden.

Der Importassistent listet die Spaltenüberschriften aus Ihrer Import-CSV-Datei neben einer Dropdown-Liste auf, die alle Felder in diesem Bereich in Oracle CRM On Demand anzeigt, einschließlich der benutzerdefinierten Felder, die Sie hinzugefügt haben.

Wenn das benötigte Adressfeld nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, wählen Sie das in dieser Tabelle angezeigte entsprechende Feld aus.

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Hausnummer Adresszeile 1 Chome	Hausnummer/Straße
Ku	Adresszeile 2
Etage Bezirk	Adresszeile 3
Shi/Gun	Ort
Kolonie/Abschnitt CEDEX-Code Adresszeile 4 URB Gemeinde	Postfach/Sortierungscode

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Mexikanischer Staat Brasilianischer Staat Kommune Teilterritorium Insel Präfektur Region Emirat Oblast	Region
Landescode Insel Postfach Postleitzahl	PLZ

Wenn Sie eine .MAP-Datei ausgewählt haben, sollten Sie überprüfen, ob die Felder ordnungsgemäß zugeordnet sind. Benutzerdefinierte Felder, die seit der Durchführung des vorherigen Imports erstellt wurden, müssen möglicherweise nicht zugeordnet werden.

Weitere Informationen über externe IDs finden Sie unter [Info über Datensatzduplikate und externe IDs](#) (auf Seite 1471).

VORSICHT: Wenn Sie die falsche Datei für den Import ausgewählt haben, klicken Sie auf "Abbrechen", um Ihre Auswahl zu ändern. Wenn Sie jetzt auf die Schaltfläche "Zurück" klicken, wird der Zwischenspeicher nicht gelöscht und damit die ursprünglich im Schritt "Feldzuordnung" ausgewählte Importdatei angezeigt.

VORSICHT: "Externe eindeutige ID" und "Externe ID Manager" sind Schlüsselfelder, mit denen Personen den zugehörigen Managerdatensätzen zugeordnet werden. Wenn diese Felder nicht verknüpft sind, wird der Managerdatensatz über die Felder "Personenname" und "Manager" den Personen zugeordnet. Wenn die Zuordnung anhand der Felder "Personenname" und "Manager" erfolgt, unterliegen die Datendateidatensätze einer strikteren Abhängigkeitsreihenfolge.

- 8 Für Schritt 4 folgen Sie ggf. den Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 9 Für Schritt 5 klicken Sie auf "Fertig stellen".

So zeigen Sie die Warteschlange für Ihre Importanforderungen an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Import- und Exportwarteschlangen" auf den Link "Importanforderungswarteschlange".

Die Seite "Importanforderungswarteschlange" wird mit Informationen zu Ihren Anforderungen angezeigt, einschließlich der voraussichtlichen Beendigungszeit.

In der folgenden Tabelle wird der Importstatus beschrieben.

Status	Beschreibung

Status	Beschreibung
In Warteschlange	Der Import wurde noch nicht ausgeführt.
In Verarbeitung	Der Import wird verarbeitet. HINWEIS: Sie können die Anforderung in diesem Status löschen. Sie müssen jedoch alle Daten prüfen, die teilweise in Oracle CRM On Demand importiert sind.
Abgeschlossen	Während des Imports sind keine Fehler aufgetreten.
Mit Fehlern beendet	Der Import wurde abgeschlossen, doch bei einigen Datensätzen sind Fehler aufgetreten.
Fehler	Der Import wurde abgeschlossen, es wurden jedoch keine Datensätze importiert.
Fehler	Der Import wurde nicht abgeschlossen, da ein Fehler aufgetreten ist.
Abgebrochen	Der Import wurde abgebrochen.

In der folgenden Tabelle werden die Importdatensatzinformationen beschrieben.

Importdatensatzinformationen	Beschreibung
Anzahl übergebener Datensätze	Anzahl der Datensätze in der CSV-Datei.
Anzahl verarbeitete Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die das Import-Programm aktuell verarbeitet hat. Dieses Feld wird alle 20 Sekunden oder gemäß Systemprozesseinstellung verarbeitet.
Anzahl erfolgreich importierter Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die ohne Probleme importiert wurden.
Anzahl teilweise importierter Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die zwar importiert wurden, bei denen jedoch nicht alle Felder übernommen wurden.
Anzahl nicht importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die überhaupt nicht importiert wurden.
Anzahl der importierten Datensätze vor Importabbruch	Die Anzahl der importierten Datensätze, bevor der Import abgebrochen wurde

So werden Werte aus Mehrfachauswahllisten importiert

- 1** Trennen Sie die einzelnen Werte der Mehrfachauswahlliste durch ein Semikolon in der CSV-Datei.
Wenn Sie z. B. eine Mehrfachauswahlliste, die Vornamen enthält, und Sie vier Namen in dieses Feld importieren möchten, trennen Sie die einzelnen Namen durch ein Semikolon.
- 2** Klicken Sie auf "Neuen Wert zu Ausw.Lst"
Oracle CRM On Demand importiert Ihre Mehrfachauswahlliste.

Prüfen von Importergebnissen

Sie können den Fortschritt des Imports verfolgen, indem Sie die Seite "Warteschlange" in Oracle CRM On Demand anzeigen. Wenn die Importanforderung abgeschlossen ist, können Sie in die Importwarteschlange navigieren und einen Drilldown zum abgeschlossenen Importjob durchführen. Jede Importanforderung enthält die weitergeleiteten Datendateien, die generierte Zuordnungsdatei und eine Log-Datei. Diese Log-Datei enthält die Basisinformationen der Log-Datei, einschließlich der Fehler, des Importstatus usw. Falls beim Import ein Fehler auftritt, wird empfohlen, die der Importanforderung angehängte Log-Datei zu prüfen.

Zusätzlich erhalten Sie nach Abschluss der Importanforderung eine E-Mail-Nachricht mit genauen Angaben zum Import. Diese E-Mail enthält eine Zusammenfassung zum Import und eine Log-Datei, in der die Datensätze und Felder aufgelistet sind, die nicht importiert wurden.

Anschließend müssen Sie die Daten in der CSV-Datei korrigieren und die Informationen erneut importieren. Beim zweiten Mal müssen Sie das System anweisen, bereits vorhandene Datensätze mit dem Duplikat zu überschreiben.

So zeigen Sie die Warteschlange für Importanforderungen an

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Import- und Exporttools" auf den Link "Import- und Exporttools".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Import- und Exportwarteschlangen" auf den Link "Importanforderungswarteschlange".

Es wird die Seite "Warteschlange für Importanforderungen" geöffnet, auf der die Uhrzeit für den Abschluss bzw. den voraussichtlichen Abschluss angezeigt wird.

So überprüfen Sie die E-Mail-Nachricht mit den Importergebnissen

- Rufen Sie Ihre E-Mail-Anwendung auf, und öffnen Sie die E-Mail-Nachricht aus Oracle CRM On Demand.
Die Nachricht enthält eine Auflistung der aufgetretenen Fehler pro Datensatz und die erforderlichen Maßnahmen, um sämtliche Daten für diesen Datensatz zu erfassen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Beispiel für Importergebnis-E-Mail und -Protokolldatei](#) (auf Seite 1638)

Beispiel für Importergebnis-E-Mail und -Protokolldatei

Wenn die Importanforderung abgeschlossen ist, erhalten Sie eine E-Mail-Nachricht, in der die Importergebnisse zusammengefasst werden:

Sehr geehrter Herr ...,

Ihre Importanforderung wurde am 30/3/2007 um 7:10:06 Uhr abgeschlossen. Hier finden Sie eine Zusammenfassung der Ergebnisse:

Benutzer: qa/mjones

Importtyp: Firma

Name der Importdatei: Accounts.csv

Beendet: 30/3/2007 7:10:06 Uhr

Gesamtanzahl der Datensätze: 496

Erfolgreich importiert: 495

Teilweise importiert: 1

Doppelte Datensätze, die ignoriert wurden: 0

Fehlgeschlagen: 0

Weitere Details zu Ihrem Importvorgang finden Sie in der Protokolldatei. Wenn Sie weitere Unterstützung benötigen, verwenden Sie die Onlinehilfe.

Vielen Dank, dass Sie Oracle CRM On Demand verwenden,

Ihre Oracle CRM On Demand-Kundenbetreuung

An die E-Mail ist eine Protokolldatei angehängt, in der jeder Fehler aufgeführt wird, der während des Importvorgangs aufgetreten ist, wie z. B.:

Datensatzspezifischer Fehler EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Kein übereinstimmender Datensatz für Importfeld "CURRENCY" mit Wert "INR" gefunden. Das Oracle CRM On Demand-Feld "Firmenwährung" wurde nicht aktualisiert, andere Feldwerte wurden jedoch für diesen Datensatz importiert.

Exportassistent

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten mithilfe des Exportassistenten exportiert werden:

- [Exportieren Ihrer Daten](#) (auf Seite 1639)
- [Überprüfen von Exportergebnissen](#) (auf Seite 1641)

Exportieren Ihrer Daten

Sie können die Daten Ihres Unternehmens vollständig oder teilweise von Oracle CRM On Demand in eine externe Datei exportieren. Bei dieser Datei handelt es sich um eine ZIP-Datei mit einzelnen CSV-Dateien für jeden Datensatztyp, den Sie exportieren möchten.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen eine branchenspezifische Version der Anwendung verwendet, werden die Datensatztypen, die für Ihre Branche spezifisch sind (wie Haushalte, Fahrzeuge, MedEd-Veranstaltungen, Fonds) zusammen mit den verknüpften Aktivitäten und Notizen vom Export ausgeschlossen. Wenn Sie Datensätze für *wiederkehrende* Verkaufsprojektprodukte exportieren, belegt die Anwendung in der betreffenden Zeile außerdem die Spalte "Parent_ID" mit einem Eintrag. Bei nicht wiederkehrenden Datensätzen ist die Zelle "Parent_ID" leer.

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Administrationsberechtigung zum Export beinhalten.

So exportieren Sie die Daten Ihres Unternehmens

HINWEIS: Die Anzahl der Exporte (vollständiger Export und Teilexport), die in einer Woche ausgeführt werden können, ist begrenzt. Ein Unternehmen kann einen vollständigen Export alle 7 Tage ausführen. Ein Benutzer kann alle 7 Tage bis zu 1000 Datensätze exportieren, unabhängig vom Datensatztyp.

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Datenverwaltungstools" der "Admin-Homepage" auf den Link "Import- und Exporttools".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Import- und Exporttools" auf den Link "Daten exportieren".
Dadurch wird der Assistent für Datenexport aufgerufen.
- 4 Für den 1. Schritt:
 - a Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wenn Sie einen vollständigen Export durchführen möchten, aktivieren Sie das Optionsfeld "Alle Datensatztypen exportieren".
 - Möchten Sie nur einen Teilexport durchführen, aktivieren Sie das Optionsfeld "Ausgewählte Datensatztypen exportieren" und wählen Sie die Datensatztypen aus, die Sie exportieren möchten.

b Klicken Sie auf "Weiter".

Jeder Datensatztyp wird in eine separate CSV-Datei innerhalb einer Zip-Datei exportiert.

VORSICHT: Wenn Sie Notizendaten in Oracle CRM On Demand exportieren, enthält die CSV-Datei alle in Oracle CRM On Demand erstellten öffentlichen Notizen sowie die privaten Notizen des Benutzers, der die Daten exportiert.

5 Für den 2. Schritt:

a Wählen Sie die Zeitzone aus, die in der exportierten CSV-Datei verwendet wird.

b Wählen Sie das in der exportierten CSV-Datei verwendete Datum-/Zeitformat aus.

c Wählen Sie den Typ des in Ihrer Datei verwendeten CSV-Trennzeichens: Komma oder Semikolon.

d Wählen Sie die Filterkriterien aus, anhand derer die Exportdaten eingeschränkt werden können.

HINWEIS: Beim ersten Export Ihrer Daten sollten Sie keinen Datumsfilter verwenden. Danach sollten Sie jedoch inkrementelle Exporte einrichten, indem Sie eine Datenfilterung nach Daten ab dem vorherigen Export durchführen.

e Klicken Sie auf "Weiter".

6 Für Schritt 3 sollten Sie die Anweisungen auf dem Bildschirm befolgen, um den Exportvorgang abzuschließen.

So zeigen Sie die Warteschlange für Ihre Exportanforderungen an

1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

2 Klicken Sie im Abschnitt "Import- und Exportwarteschlangen" auf den Link "Warteschlange für Exportanforderungen".

Die Seite "Warteschlange für Exportanforderungen" wird mit Informationen zu Ihren Anforderungen angezeigt, einschließlich der voraussichtlichen Beendigungszeit.

In der folgenden Tabelle wird der Exportstatus beschrieben.

Status	Beschreibung
In Warteschlange	Der Export wurde noch nicht ausgeführt.
In Verarbeitung	Der Export wird verarbeitet. HINWEIS: Die Anforderung kann in diesem Stadium nicht gelöscht werden.
Abgeschlossen	Während des Exports sind keine Fehler aufgetreten.
Mit Fehlern beendet	Der Export wurde abgeschlossen, doch bei einigen

Status	Beschreibung
	Datensätzen sind Fehler aufgetreten.
Fehler	Der Export wurde abgeschlossen, es wurden jedoch keine Datensätze importiert.
Fehler	Der Export wurde nicht abgeschlossen, da ein Fehler aufgetreten ist.

In der folgenden Tabelle werden die Exportdatensatzinformationen beschrieben.

Importdatensatzinformationen	Beschreibung
Übergeben	Datum und Zeit des Exports.
Abgeschlossen	Datum und Zeit des Exportabschlusses.
Anzahl exportierter Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die exportiert wurden.
Anzahl abgeschlossener Objekte	Zahl der Objekte, die ohne Probleme erfolgreich exportiert wurden.

Überprüfen von Exportergebnissen

Die exportierte Datei wird im Abschnitt für abgeschlossene Anforderungen in der Anwendung angezeigt. Der Fortschritt des Exportvorgangs kann ebenfalls auf dieser Seite verfolgt werden.

So zeigen Sie die Exportergebnisse oder Warteschlange an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Datenverwaltungstools" auf den Link "Import- und Exporttools".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Import- und Exporttools" auf den Link "Warteschlange für Exportanforderungen".
Die Seite "Warteschlange für Exportanforderungen" geöffnet, auf der die Uhrzeit für den Abschluss bzw. den voraussichtlichen Abschluss angezeigt wird.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Abgeschlossene Anforderungen" auf den Link "Exporttyp" oder "Datensatztyp", um die Seite "Exportanforderungsdetails" zu öffnen.
- 5 Anschließend können Sie folgende Schritte durchführen:
 - Klicken Sie auf "Herunterladen", um die ZIP-Datei zu öffnen oder zu speichern. Die ZIP-Datei enthält eine Textdatei für die Exportzusammenfassung und jeweils eine CSV-Datei für jeden exportierten Datensatz.

- Klicken Sie auf "Löschen", um die Datei zu löschen.

Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten mithilfe des Oracle Data Loader On Demand-Clients exportiert werden:

- [Info zu Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 1642)
- [Herunterladen von Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 1642)

Info zu Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility

Der Oracle Data Loader On Demand-Client ist ein Befehlszeilen-Utility, mit dem Daten aus externen Datenquellen in Oracle CRM On Demand importiert werden können. Das Utility hat zwei Funktionen:

- **Funktion "Einfügen"**. Diese Funktion fügt Oracle CRM On Demand Datensätze aus einer Datei hinzu.
- **Funktion "Aktualisieren"**. Diese Funktion ändert vorhandene Datensätze in Oracle CRM On Demand mithilfe von Datensätzen aus einer externen Datenquelle.

Weitere Informationen finden Sie im Oracle Data Loader On Demand Guide, der in der Oracle CRM On Demand-Dokumentationsbibliothek im Oracle Technology Network verfügbar ist.

Herunterladen von Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility

Führen Sie die folgende Prozedur zum Herunterladen des Utilitys durch. Weitere Informationen zur Installation und Verwendung dieses Utilitys finden Sie im Oracle Data Loader On Demand Guide, der in der Oracle CRM On Demand-Dokumentationsbibliothek im Oracle Technology Network verfügbar ist.

So laden Sie das Oracle Data Loader On Demand-Utility herunter:

- 1 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an, und klicken Sie auf "Admin."
- 2 Klicken Sie unter "Datenverwaltungs-Tools" auf "Import- und Exporttools".
- 3 Klicken Sie unter "Oracle Data Loader On Demand" auf "Oracle Data Loader On Demand".
- 4 Speichern Sie die ZIP-Datei auf Ihrem Computer.

Web-Services-Integration

Mit Oracle CRM On Demand ist Folgendes möglich:

- Zugriff auf Ihre Oracle CRM On Demand-Daten und Ändern dieser Daten über eine Anwendung, die Webservices bietet
- Erstellen eigener Anwendungen, die sich in Oracle CRM On Demand integrieren lassen

Sie können folgende Schritte durchführen:

- Herunterladen der Web Services Description Language-(WSDL-)Dateien, mit denen Sie Anwendungen entwickeln können, die über die Webservices-Schnittstelle auf Oracle CRM On Demand zugreifen, siehe [Herunterladen von WSDL- und Schemadateien](#) (auf Seite 1643).
- Herunterladen der WSDL- und Schemadateien, um anhand der Methoden des Web-Service für Integrationsereignisse auf die Integrationswarteschlangen zugreifen zu können und die Änderungen für bestimmte Datensatztypen zu verfolgen. Sie können zudem Schemadateien herunterladen, um benutzerdefinierte und umbenannte Felder für die unterstützten Datensatztypen zu verfolgen.
- Anzeige einer Zusammenfassung der von Ihrem Unternehmen verwendeten Webservices, siehe: [Prüfen der Nutzung von Webservices](#) (siehe "[Überprüfen der Nutzung von Webservices](#)" auf Seite 1645).

Herunterladen von WSDL- und Schemadateien

Mithilfe der von Oracle CRM On Demand bereitgestellten Webservices können Benutzer von Client-Anwendungen mit Oracle CRM On Demand interagieren, beispielsweise um Datensätze einzufügen, zu aktualisieren, zu löschen und abzufragen und um eine Reihe von administrativen Aufgaben durchzuführen.

Die Webservices sind wie folgt verfügbar:

- **Web Services v1.0.** Wird für die Interaktion mit den Benutzerobjekten 01-03 sowie mit vorkonfigurierten Objekten verwendet.
- **Web Services v2.0.** Wird für die Interaktion mit allen Oracle CRM On Demand-Benutzerobjekten sowie mit vorkonfigurierten Objekten verwendet. Im Vergleich zu Web Services Version 1.0 bietet die Web Services Version 2.0-API außerdem zusätzliche Optionen für die Ausgabe von Abfragen mithilfe der QueryPage-Methode.
- **Service-APIs.** Werden für die Verwaltung von administrativen Aufgaben über Web Services verwendet. Mit Service-APIs können beispielsweise Benutzer in Oracle CRM On Demand verwaltet und Abfragen nach System- und Nutzungsinformationen im Zusammenhang mit Oracle CRM On Demand ausgegeben werden.
- **Administrationsservices.** Werden für die Interaktion mit Oracle CRM On Demand-Metadaten über Web-Services verwendet. Administrationsservices ermöglichen das Lesen und Laden von Oracle CRM On Demand-Metadaten im XML-Format.

Auf der Seite "Web-Services-Administration" können Sie:

- die Web Services Description Language- (WSDL-)Dateien herunterladen, die von Anwendungen verwendet werden, die auf die Web Services zugreifen
- Schemadateien herunterladen
- auf die Dokumentation der Webservices zugreifen

Herunterladen von WSDL-Dateien

Sie können WSDL-Dateien für jeden Datensatztyp und für jede der Service-APIs herunterladen.

So laden Sie eine WSDL-Datei herunter

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Web-Services-Integration" auf "Web-Services-Administration".
- 3 Wählen Sie aus der Auswahlliste für Services nach Bedarf "Web Services v1.0", "Web Services v2.0", "Service-APIs" oder "Administrationsservices".
- 4 Wählen Sie aus der WSDL-Objektliste den erforderlichen Datensatztyp, z.B. Firma, oder den Namen der Service-API aus.

Die in der WSDL-Objektliste angezeigten Objekte hängen von den Datensatztypen ab, die für Ihr Unternehmen eingerichtet worden sind.

- 5 Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:

- Benutzerdefinierte WSDL herunterladen
- Allgemeine WSDL herunterladen

Eine Seite mit der WSDL wird angezeigt.

Je nachdem, ob Sie die benutzerdefinierte WSDL oder die allgemeine WSDL ausgewählt haben, werden die benutzerdefinierten Felder in der WSDL unterschiedlich dargestellt. Bei der benutzerdefinierten WSDL beruhen die XML-Tags für die benutzerdefinierten Felder auf den Integrations-Tags aus der Feldeinrichtung (siehe [Einrichten von Integrations-Tags für benutzerdefinierte Felder](#) (auf Seite 1180)). Die benutzerdefinierte WSDL erlaubt es Ihnen, eine WSDL zu generieren, die auf Ihr Unternehmen abgestimmt ist und dessen Feldnamenkonventionen verwendet.

Bei der allgemeinen WSDL basieren die benutzerdefinierten Felder auf allgemeinen XML-Tags: "CustomNumber0", "CustomCurrency0" und so weiter. Mithilfe dieser Platzhalter und dem Navigationsservice können Anwendungen die von Ihrem Unternehmen verwendeten Feldnamen zuordnen.

- 6 Speichern Sie die WSDL-Datei auf Ihrem Computer.

Herunterladen von Schemadateien

Der Web-Service für Integrationsereignisse verwendet XSD-Schemadateien in seiner WSDL, die Sie zusätzlich zur Datei "integrationevents.wsdl" herunterladen. Die WSDL-Datei enthält Platzhalter für die XSD-Schemadateien aller Datensatztypen, für die Ihr Unternehmen gegenwärtig aktive Integrationsereignisaktionen definiert hat. Generische WSDL-Dateien sind verfügbar. Wenn Sie jedoch benutzerdefinierte Felder erstellen oder Felder für einen Datensatztyp umbenennen, können Sie die Schaltfläche "Generisches Schema herunterladen" nicht verwenden. Stattdessen müssen Sie eine XSD-Datei über die Schaltfläche "Benutzerdefiniertes Schema herunterladen" auf der Seite "Web-Services-Administration" herunterladen. Weitere Informationen zum Web-Service für Integrationsereignisse finden Sie in der Dokumentation *Oracle Web Services On Demand Guide*.

So laden Sie eine Schemadatei herunter

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Web-Services-Integration" auf "Web-Services-Administration".
- 3 Wählen Sie aus der Liste "Service wählen" Web Services v1.0 oder Web Services v2.0.
- 4 Wählen Sie aus der WSDL-Objektliste den erforderlichen Datensatztyp, z. B. Firma, aus.
Die in der WSDL-Objektliste angezeigten Objekte hängen von den Datensatztypen ab, die für Ihr Unternehmen eingerichtet worden sind.
- 5 Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:
 - Benutzerdefiniertes Schema herunterladen
 - Generisches Schema herunterladen
 Eine Seite mit der Schemadatei wird angezeigt.

 Je nachdem, ob Sie "Benutzerdefiniertes Schema herunterladen" oder "Generisches Schema herunterladen" auswählen, werden benutzerdefinierte Felder im Schema unterschiedlich angezeigt. Beim benutzerdefinierten Schema basieren die XML-Tags für die benutzerdefinierten Felder auf den Integrations-Tags aus der Felddefinition. Beim generischen Schema basieren benutzerdefinierte Felder auf generischen XML-Tags.
- 6 Speichern Sie die Schemadatei auf Ihrem Computer.

Zugreifen auf die Dokumentation der Webservices

Um die Dokumentation der Web-Services herunterzuladen, klicken Sie in der Titelleiste auf der Seite "Web-Services-Administration" auf "Dokumentation herunterladen".

Überprüfen der Nutzung von Webservices

Sie können auf der Seite "Webservicesnutzung" eine Zusammenfassung der von Ihrem Unternehmen verwendeten Webservices anzeigen. Standardmäßig werden die Webserviceanfragen nach Session-ID aufgelistet. Hierbei werden zu jeder Session der Name des Webserviceclients, der Vorgang, die Anzahl der Vorgänge, die Start- und Endzeit und der Benutzer-Alias angezeigt. In der folgenden Tabelle wird beschrieben, welche Aktionen von der Seite "Webservicesnutzung" aus durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer neuen Liste der Webserviceanfragen	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie "Neue Liste erstellen" aus. Führen Sie die relevanten, unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.
Anzeigen der Details einer Webserviceanfrage	Klicken Sie auf die Session-ID, um eine Detailseite für die Webserviceanfrage anzuzeigen.
Exportieren der Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Liste exportieren". Führen Sie die unter Exportieren von Datensätzen in Listen

Aktion	Vorgehensweise
	(auf Seite 89) beschriebenen Schritte durch.
Suchen einer Webserviceanfrage	Wählen Sie aus der Dropdown-Liste neben "Ergebnis anzeigen" die erforderlichen Filterkriterien.
Verwalten aller Webserviceanfragenlisten	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die auf der Seite "Listen verwalten" (siehe " Die Seite "Listen verwalten" " auf Seite 87) beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Optimieren der Suchkriterien für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Liste verfeinern" aus. Führen Sie die relevanten, unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.
Anzeigen der Schlüssel- und Filterinformationen für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listenfilter anzeigen". Führen Sie die auf der Seite "Liste anzeigen" (siehe " Die Seite "Liste anzeigen" " auf Seite 88) beschriebenen Schritte durch.
Sortieren der Webserviceanfragen in der Liste.	Klicken Sie auf den Spaltentitel, um die Liste nach dieser Spalte zu sortieren. Um zum Beispiel die Liste nach der Startzeit zu sortieren, klicken Sie auf "Startzeit".
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Anzeigen einer Untergruppe von Webservice-Operationen	Klicken Sie in der Titelleiste auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie wie erforderlich die Auswahl: <ul style="list-style-type: none"> ■ Alle. Zeigt eine Liste aller Webservicevorgänge an ■ Alle heutigen Vorgänge. Zeigt eine Liste aller Webservicevorgänge an dem jeweiligen Tag an

Info über die Erstellung einer Webserviceliste

Das Verfahren der Erstellung oder Optimierung einer Webserviceliste ähnelt dem in [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 81) beschriebenen Verfahren. Die Seiten der Webservicelisten enthalten jedoch keinen Abschnitt "Suchen in", der auf den entsprechenden Seiten für die anderen Datensatztypen angezeigt wird.

Die Felder, die Sie für die Filterung einer Webserviceliste verwenden und für die Anzeige im Suchergebnis auswählen können, sind folgende:

Feld	Beschreibung
Endzeit	Die Endzeit der Webserviceanforderung.

Feld	Beschreibung
Eingabetyp	Mögliche Werte sind: Anmeldung, Abmeldung und Verteilung. Jeder Webserviceaufruf wird, abgesehen von "Anmeldung" und "Abmeldung", für dieses Feld auf "Verteilung" gesetzt, denn die Aufrufe gehen durch den Dispatcher Business Service des eingehenden Webservice.
Größe der Eingangsmeldung (Bytes)	Die Größe der Eingangsmeldung in Bytes.
Vorgang	Der Vorgang für die Webserviceanforderung.
Anzahl Vorgänge	Die Anzahl der Vorgänge in der Webserviceanfrage.
Größe der Ausgangsmeldung (Bytes)	Die Größe der Ausgangsmeldung in Bytes.
Session-ID	Die sitzungsspezifische Kennung der Webserviceanforderung. Dies ist eigentlich der Fremdschlüssel der entsprechenden Sitzung in der Tabelle "Anmeldungshistorie" und nicht die in der Webserviceanfrage verwendete Sitzungs-ID.
Startzeit	Die Startzeit der Webserviceanforderung.
Benutzer-Alias	Der Alias-Name des Benutzers, der die Webserviceanforderung ausgeführt hat.
Name Webserviceclient	Der Name des Webserviceclients, von dem aus die Anforderung gestellt wurde. Hinweis: Dieser wird für die Administrationsservices-APIs nicht unterstützt.
Webservicename	Der Name des Webservice, an den die Anforderung gestellt wurde.
Speicherplatz Webservice	Der in der Anfrage verwendete Speicherplatz.

Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility

In den folgenden Abschnitten wird beschrieben, wie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten mithilfe des Oracle Migration Tool On Demand-Clients exportiert werden:

- [Info zu Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 1647)
- [Herunterladen von Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility](#) (auf Seite 1648)

Info zu Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility

Der Oracle Migration Tool On Demand-Client ist ein Befehlszeilen-Utility, mit dem benutzerdefinierte Konfigurationen automatisch von einer Oracle CRM On Demand-Umgebung in eine andere kopiert werden können, wenn Sie beispielsweise benutzerdefinierte Konfigurationen von einer Kundentestumgebung in eine Produktionsumgebung kopieren möchten. Mit diesem Client-Utility sowie mit den Administrationsservices (einer Gruppe von Web-Services für die Administration) können Sie die Administration Ihrer Unternehmenskonfigurationen automatisieren. Mit diesem Client-Utility können Sie spezielle Konfigurationsdaten direkt von Ihrem Computer und auf Ihren Computer extrahieren und importieren. Sie können die Konfigurationen sofort oder im Batch-Modus importieren. Die Administrationsservices ermöglichen es Client-Anwendungen, auf die Konfigurationen zuzugreifen. Sie können die folgenden Konfigurationen importieren:

- Zugriffsprofile
- Feldverwaltungsdefinitionen
- Benutzerdefinierte Datensatztypen
- Benutzerdefinierte Internetregisterkarten
- Auswahllisten
- Überlappende Auswahllisten
- Benutzerdefinierte Web-Links
- Aktionsleisten
- Homepage-Layouts
- Seitenlayouts
- Rollen

Herunterladen von Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Client-Utility herunterzuladen. Befolgen Sie anschließend die Schritte zur Installation, Konfiguration und Verwendung dieses Client-Utilities in Oracle Migration Tool On Demand Guide. Oracle Migration Tool On Demand Guide steht Ihnen über die [Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (siehe Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) in Oracle Technology Network zur Verfügung. Informationen zum Herunterladen der WSDL (Web Services Description Language), die für den Zugriff auf die Administrationsservices erforderlich ist, finden Sie unter [Herunterladen von WSDL- und Schemadateien](#) (auf Seite 1643). Informationen zu den APIs, die von den Administrationsservices bereitgestellt werden, finden Sie in Oracle Web Services On Demand Guide. Diese Dokumentation steht Ihnen über die [Dokumentationsbibliothek von Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (siehe Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) in Oracle Technology Network zur Verfügung.

So laden Sie das Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility herunter

- 1** Erstellen Sie ein Verzeichnis auf Ihrem Computer, in das die Oracle Migration Tool On Demand-Dateien extrahiert werden sollen. Beispiel: C:\Oracle Migration Tool On Demand.

- 2 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an, und klicken Sie auf "Admin."
- 3 Klicken Sie unter "Datenverwaltungs-Tools" auf "Import- und Exporttools".
- 4 Klicken Sie unter "Import- und Exporttools für Metadaten" auf "Oracle Migration Tool On Demand".
- 5 Speichern Sie die ZIP-Datei auf Ihrem Computer.

Die Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgänge"

Die Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgänge" zeigt alle aktiven und abgeschlossenen Löschanforderungen für Datensätze an, die von Ihrem Unternehmen eingereicht wurden. Auf dieser Seite können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle erläutert sind:

Aktion	Vorgehensweise
Eine aktive Anforderung abbrechen	Wenn Sie die Liste der Datensätze auf der Listenseite für Datensätze löschen, erhalten Sie per E-Mail eine Bestätigung, dass die Stapellöschanforderung auf der Seite der Stapellöschwarteschlangen erfolgreich geladen wurde. Sie können auf den Link "Abbrechen" klicken, um die Anforderung abzubrechen, bis neben der Anforderung den Link "Fortfahren" angezeigt wird.
Fortfahren mit der aktiven Anforderung	Klicken Sie auf den Link "Fortfahren" neben der Anforderung, um die Stapellöschanforderung endgültig zu machen.
Anzeigen der Anzahl der Datensätze	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze die Zahl der Datensätze, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Löschen verarbeiteter Anforderungen	Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen", um eine Stapellöschanforderung aus der Warteschlange der verarbeiteten Anforderungen zu entfernen.
Protokollieren verarbeiteter Anforderungen	Klicken Sie auf die Schaltfläche "Protokoll", um eine Stapellöschanforderung in einer Protokolldatei zu speichern.

Die Seite "Warteschlange für Batch-Buchzuweisungen"

Die Seite "Warteschlange für Batch-Buchzuweisungen" zeigt alle aktiven und abgeschlossenen Buchzuweisungsanforderungen für Datensätze an, die von Ihrem Unternehmen eingereicht wurden. Auf dieser Seite können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle erläutert sind:

Aktion	Vorgehensweise
Abbrechen	Klicken Sie neben der Anforderung auf den Link "Abbrechen". Eine Anforderung kann solange abgebrochen werden, wie sie noch nicht in den Status "In Bearbeitung" gewechselt ist.
Anzeigen der Details einer Anforderung	Klicken Sie in der Liste für eine Detailanzeige auf den Namen der Anforderung. Sie können dann auf der Detailseite für die Anforderung deren Eigenschaften und Parameter überprüfen.
Anzeigen von mehr bzw. weniger Anforderungen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze die Zahl der Anforderungen aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Löschen verarbeiteter Anforderungen	Klicken Sie auf den Link "Löschen", um eine Anforderung aus der Warteschlange der verarbeiteten Anforderungen zu entfernen.
Protokollieren	Klicken Sie auf den Link "Protokoll", um eine Anforderung in einer Protokolldatei zu speichern.

Wenn die Anforderung abgeschlossen wurde, erhalten Sie eine Benachrichtigung per E-Mail.

Weitere Informationen über das Erstellen von Batch-Buchzuweisungsanforderungen finden Sie unter [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern](#) (auf Seite 1354).

Info über Integrationsereignisse

Ein *Integrationsereignis* ist ein Verfahren zum Auslösen externer Prozesse, die auf bestimmten Änderungen (Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Zuordnen, Zuordnung aufheben) von Datensätzen in Oracle CRM On Demand basieren. Integrationsereignisse enthalten Informationen über die vom Benutzer geänderten Daten. Diese Informationen werden in einer oder mehreren Warteschlangen für Integrationsereignisse als XML-Datei gespeichert. So kann mit externen Anwendungen auf die Ereignisdetails in Oracle CRM On Demand zugegriffen werden. Beispiel: Eine externe Anwendung muss möglicherweise Änderungen der Firma in Oracle CRM On Demand verfolgen und entsprechend lokale Aktualisierungen auslösen.

Der Unternehmensadministrator kann mehrere Warteschlangen für Integrationsereignisse für Kunden definieren, die mehrere Anwendungen unabhängig in Oracle CRM On Demand integrieren müssen. Mit der Funktion zum Integrieren von Ereignissen kann dasselbe Ereignis für mehrere Warteschlangen generiert werden. Den externen Anwendungen wird Warteschlangenintegrität gewährleistet, da die externen

Anwendungen so konfiguriert werden können, dass sie nur die Ereignisse aus einer bestimmten Warteschlange anfordern.

Info über das Einrichten der Integrationsereignisadministration

Wenn Sie ein neuer Kunde sind, wird die Funktion zum Integrieren von Ereignissen automatisch aktiviert. Wenn Sie jedoch bereits Kunde sind, muss diese Oracle CRM On Demand-Funktion von der Kundenbetreuung und von Ihrem Unternehmensadministrator konfiguriert werden. Setzen Sie sich mit der Kundenbetreuung in Verbindung, um die Unterstützung der Integrationsereignisadministration anzufordern und um die maximale Gesamtgröße der Warteschlangen für Integrationsereignisse festzulegen.

Hinweis: Die maximale Größe der Integrationswarteschlangen wird auf Ihrer Unternehmensprofilseite nicht angezeigt.

Wenn die Kundenbetreuung die Funktion zum Integrieren von Ereignissen eingerichtet hat, wird der Link zur Integrationsereignisadministration im Abschnitt "Datenverwaltungstools" der Admin-Homepage angezeigt. Außerdem wurde für die Benutzerrolle des Administrators die Berechtigung "Zugriff auf Integrationsereignis aktivieren" aktiviert. Weitere Informationen zu Benutzerrollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322).

Info über das Erstellen und Speichern von Integrationsereignissen sowie über das Zugreifen darauf

Um die Erstellung von Integrationsereignissen auszulösen, müssen Sie Workflow-Regeln mit Aktionen zum Erstellen von Integrationsereignissen erstellen. Sie können für jede dieser Aktionen angeben, welche Felder eines Datensatzes überwacht werden sollen. Wenn sich der Wert eines überwachten Feldes ändert, wird die Änderung in einem Integrationsereignis aufgezeichnet. Sie können außerdem festlegen, in welche Warteschlange die Integrationsereignisse geschrieben werden. Weitere Informationen zu Workflow-Regeln finden Sie unter [Info über Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1367).

Integrationsereignisse werden in einer oder mehreren Warteschlangen gespeichert, deren maximale Gesamtgröße für Ihr Unternehmen von einem Mitarbeiter der Kundenbetreuung festgelegt wird. Eine Standardwarteschlange für Integrationsereignisse wird bereitgestellt, und Sie können zusätzliche Warteschlangen erstellen.

Wenn eine Warteschlange voll ist, werden keine neuen Integrationsereignisse gespeichert. Sobald die Anzahl der Integrationsereignisse in einer Warteschlange erneut unter dem Maximum liegt, werden der Warteschlange wieder neue Ereignisse hinzugefügt.

Sie können auf der Seite "Integrationsereigniseinstellungen" einzelne Integrationsereignisse aus der Warteschlange löschen. Sie können Oracle CRM On Demand auch so zu konfigurieren, dass eine E-Mail mit einem Warnhinweis an eine bestimmte Adresse gesendet wird, wenn die Warteschlange voll ist oder wenn die Anzahl der Integrationsereignisse in der Warteschlange die von Ihnen festgelegte Anzahl übersteigt.

Sie können Warteschlangen für Integrationsereignisse deaktivieren, einschließlich der Standardwarteschlange. Sie können jedoch keine Warteschlange löschen.

Externe Anwendungen greifen auf die Warteschlangen für Integrationsereignisse mit dem Web-Service "Integrationsereignisse" zu. Hierzu gibt es zwei Methoden:

- **GetEvents.** Integrationsereignisse werden aus einer Warteschlange abgerufen.
- **DeleteEvents.** Integrationsereignisse werden aus einer Warteschlange gelöscht.

Informationen zum Herunterladen der Web Services Description Language-(WSDL-)Datei für den Web-Service "Integrationsereignisse" finden Sie unter [Web-Services-Integration](#) (auf Seite 1642). Weitere Informationen über den Web-Service "Integrationsereignisse" finden Sie in der Dokumentation *Oracle Web Services On Demand Guide*.

- Eine schrittweise Anleitung für die Erstellung einer Warteschlange für Integrationsereignisse finden Sie unter [Erstellen von Warteschlangen für Integrationsereignisse](#) (siehe "[Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen](#)" auf Seite 1652).
- Eine schrittweise Anleitung für die Verwaltung von Warteschlangen für Integrationsereignisse finden Sie unter [Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen](#) (auf Seite 1653).
- Eine detaillierte Anleitung zum Erstellen von Workflow-Regeln, durch die Integrationsereignisse ausgelöst werden, finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Regeln](#) (auf Seite 1378).

Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen

Wenn die Unterstützung für Integrationsereignisse aktiviert ist, wird eine Standardwarteschlange für Integrationsereignisse mit Oracle CRM On Demand bereitgestellt. Sie können jedoch auch zusätzliche Warteschlangen erstellen und festlegen, in welche Warteschlangen einzelne Integrationsereignisse geschrieben werden sollen.

Hinweis zu Beginn. Die Integrationsereignisadministration muss für Ihr Unternehmen, wie unter [Info über Integrationsereignisse](#) (auf Seite 1650) beschrieben, eingerichtet werden. Bei der Einrichtung der Integrationsereignisadministration wird die maximal zulässige Anzahl an Integrationsereignissen in den Warteschlangen als Teil Ihres Unternehmensprofils konfiguriert. Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Zugriff auf Integrationsereignis aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie eine Integrationsereigniswarteschlange

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Datenverwaltungstools" auf den Link "Integrationsereignisadministration".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Integrationsereignisadministration" auf den Link "Integrationsereigniswarteschlange - Verwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Integrationswarteschlangenverwaltung" auf "Neue Warteschlange".
- 5 Füllen Sie auf der Seite "Integrationsereigniswarteschlange - Einstellungen" die folgenden Felder aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Feld	Kommentare
Warteschlangenname	Geben Sie den Namen der Warteschlange ein. Erforderliches Feld.
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung zur Verwendung der Warteschlange ein.

Feld	Kommentare
Deaktiviert	Stellen Sie sicher, dass dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist.
Warteschlangengröße	<p>Geben Sie die Größe der Warteschlange ein. Diese Größe darf die im Feld "Nicht zugewiesene Warteschlangenkapazität" angegebene Größe nicht überschreiten. Erforderliches Feld.</p> <p>Das Feld "Dateilimit Integrationsereignis" zeigt die Gesamtanzahl an Ereignissen, die das Unternehmen für alle Warteschlangen speichern kann. Wenn die Größe der vorhandenen Warteschlangen diese Zahl erreicht hat, können Sie keine neue Warteschlange erstellen.</p>
E-Mail-Adresse für Benachrichtigung	Geben Sie eine E-Mail-Adresse ein, wenn eine Warn-E-Mail gesendet werden soll, sobald die Warteschlange voll ist oder eine bestimmte Größe erreicht.
Warn-E-Mail senden, wenn Zahl der Transaktionen in der Warteschlange bei	Geben Sie die Größe an, die die Warteschlange erreichen darf, bevor eine Warn-E-Mail an die im Feld "E-Mail-Adresse für Benachrichtigung" angegebene Adresse gesendet wird.

Verwalten von Integrationsereigniseinstellungen

Sie können die Einstellungen für alle Integrationsereigniswarteschlangen bearbeiten.

Hinweis zu Beginn: Die Integrationsereignisadministration muss für Ihr Unternehmen eingerichtet sein, wie in [Info über Integrationsereignisse](#) (auf Seite 1650) beschrieben. Bei der Einrichtung der Integrationsereignisadministration wird die maximale Anzahl der Integrationsereignisse, die in einer Warteschlange zugelassen sind, im Rahmen Ihres Unternehmensprofils konfiguriert. Um die hier beschriebenen Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Zugriff auf Integrationsereignis aktivieren" verfügen.

So verwalten Sie Integrationsereigniseinstellungen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Datenverwaltungstools" auf den Link "Integrationsereignisadministration".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Integrationsereignisadministration" auf den Link "Integrationsereigniswarteschlange - Verwaltung".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Integrationswarteschlangenverwaltung" auf den Link "Bearbeiten" für die Warteschlange.

- 5** Auf der Seite "Integrationsereigniswarteschlange - Einstellungen" können Sie die folgenden Aufgaben durchführen:

Aufgabe	Aktion
Eine Warteschlange deaktivieren	Wählen Sie "Deaktiviert", um alle Warteschlangen einschließlich der Standardwarteschlange zu deaktivieren.
Die Größe einer Warteschlange aktualisieren	<p>Geben Sie im Feld "Warteschlangengröße" einen Wert ein. Diese Größe darf den im Feld "Nicht zugewiesene Warteschlangenkapazität" angegebenen Wert nicht überschreiten.</p> <p>Im Feld "Dateilimit Integrationsereignis" wird die Gesamtzahl der Ereignisse angezeigt, die das Unternehmen für alle Warteschlangen speichern kann. Wenn die Größe der bestehenden Warteschlangen mit dieser Anzahl übereinstimmt, können Sie die Größe der Warteschlange nicht erhöhen.</p>
Transaktionen aus einer Warteschlange löschen	<p>Um alle Transaktionen in der Warteschlange zu löschen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Beim Speichern alle Transaktionen löschen", und klicken Sie auf "Speichern", um die Transaktionen zu löschen.</p> <p>Um ältere Transaktionen zu löschen, klicken Sie auf das Kalendersymbol und wählen im Feld "Beim Speichern alle Transaktionen löschen nach" ein Datum. Klicken Sie auf "Speichern", um die Transaktionen zu löschen.</p>
Oracle CRM On Demand so konfigurieren, dass eine Warn-E-Mail gesendet wird, wenn die Warteschlange voll ist oder eine bestimmte Größe erreicht	Geben Sie die E-Mail-Adresse ein, und geben Sie (optional) die Größe an, die die Warteschlange erreichen darf, bevor die Warn-E-Mail gesendet wird. Klicken Sie auf "Speichern", um die E-Mail-Konfiguration zu speichern.
Angaben, wie die Werte der Felder "Datum" und "Uhrzeit" (z.B. "ModifiedDate", "CreatedDate") in den Integrationsereignissen aufgezeichnet werden sollen	<p>Wählen Sie im Feld "Zeitzone" einen Wert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wählen Sie "UTC", um Datum und Uhrzeit im Format der koordinierten Weltzeit (UTC) aufzuzeichnen. ■ Wählen Sie "Benutzerzeitzone", um Datum und Uhrzeit entsprechend der Zeitzone des Benutzers aufzuzeichnen, der den Datensatz aktualisiert hat. Dies ist der Standardwert.
Angaben, ob Auswahllistenwerte in Integrationsereignissen in der Sprache des Benutzers oder als LIC-Werte (LIC - sprachunabhängiger Code) aufgezeichnet werden sollen	<p>Wählen Sie im Feld "Auswahllistenformat" einen Wert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wählen Sie "Sprachunabhängiger Wert" aus, um Auswahllistenwerte als LIC-Werte aufzuzeichnen. ■ Wählen Sie "Benutzersprache" aus, um

Aufgabe	Aktion
	<p>Auswahllistenwerte in der Benutzersprache aufzeichnen. Dies ist der Standardwert.</p> <p>Hinweis: Die LIC-Werte der Auswahllisten sind in der Regel dieselben wie die ENU-Werte.</p>

Content Management

Unternehmen möchten oftmals bestimmte Produkte erfassen, an denen ihre Kunden interessiert sind und die sie kaufen. Um die Mitarbeiter Ihres Unternehmens beim Verfolgen der Produktinformationen zu unterstützen, können Sie einen Produktkatalog einrichten. Beim Einrichten von Produktkatalogen werden Produkte in bestimmte Kategorien gruppiert (falls erforderlich), und anschließend werden die Produkte für jede Kategorie eingerichtet. Produkte umfassen Serienprodukte, Einmalprodukte, Services und Schulungsoptionen.

Die folgenden Abschnitte beschreiben, wie Produkte in Oracle CRM On Demand sinnvoll verfolgt werden können:

Verkaufsprojekte

Ein Vertriebsmitarbeiter, der an einem potenziellen Verkaufsabschluss arbeitet, kann einen Verkaufsprojektdatensatz erstellen, mit dem er die Interessen des Kunden aufzeichnet und den bei einem Abschluss möglichen Umsatz festhält. Der Kunde könnte an mehreren Produkten interessiert sein und gleichfalls auch einen Wartungsvertrag in Erwägung ziehen. Der Vertriebsmitarbeiter kann einen Bildlauf nach unten zum Produktabschnitt des Verkaufsprojekts durchführen und die Produktdatensätze mit den Artikeln verknüpfen, die der Kunde kaufen könnte. Bei einem Wartungsvertrag, der monatlich in Rechnung gestellt wird, kann der Bearbeiter auch Informationen über wiederkehrende Umsätze eingeben. Auf diese Weise liefert der Verkaufsprojektdatensatz umfassende Informationen über einen möglichen Abschluss und bietet dem Unternehmen folgende Möglichkeiten:

- Feststellen, welche Produkte mit einem Verkaufsprojekt verknüpft sind
- Umsätze berechnen, die im Laufe der Zeit mit den betreffenden Produkten (einmalig und wiederkehrend) generiert worden sind

Anlagen

Für Vertriebs- und Wartungspersonal ist es hilfreich zu wissen, welche Produkte und Dienstleistungen Ihres Unternehmens bereits von einem Kunden gekauft worden sind. In Oracle CRM On Demand können Sie gekaufte Produkte, oder Aktivposten nachverfolgen, indem die Produktdatensätze mit dem Firmendatensatz oder dem Personendatensatz für einen Kunden verknüpft werden.

Prognose

Eine Prognose ist ein periodischer Schnappschuss der Umsatzperformance, die aus einzelnen Verkaufsprojekt- oder Produktdatensätzen zusammengestellt werden kann. Der Vorteil eines Links der Produkte mit

Verkaufsprojekten, Firmen oder Personen liegt darin, dass ein Unternehmen dann bestimmen kann, ob Prognosen auf der Basis von Produktumsätzen und wiederkehrenden Umsätzen generiert werden kann.

Wenn Ihr Unternehmen seine Prognosen auf den Produktumsatz statt auf den Verkaufsprojektumsatz basiert, kann festgelegt werden, welche Produkte in die Prognose mit aufgenommen werden sollen.

Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anleitungen im Zusammenhang mit dem Content Management anzuzeigen.

- [Einrichten von Produktkategorien](#) (auf Seite 1656)
- [Einrichten von Unternehmensprodukten](#) (auf Seite 1657)
- [Einrichten von Preislisten für PRM](#) (auf Seite 1659)
- [Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens](#) (auf Seite 1663)
- [Einrichten von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 1664)
- [Einrichten von Berichtsordnern](#) (auf Seite 780)

Einrichten von Produktkategorien

Wenn die Produktliste Ihres Unternehmens lang ist, sollten die Produkte besser in logischen Gruppen angeordnet werden. Hierbei erhält jede Gruppe einen Namen, der von den Mitarbeitern verstanden wird. Diese Gruppierungen werden Produktkategorien genannt. Kategorien helfen dabei, ein Produkt oder eine Reihe von Produkten zu suchen, denn Sie können mit ihnen eine Liste sortieren und somit schnell finden, was Sie brauchen. Auch können die Vertriebsmitarbeiter/innen mithilfe von Produktkategorien schnell bestimmen, welche Produkte mit ihren Verkaufsprojekten zu verknüpfen sind. So kann zum Beispiel ein Bürofachhandel diese Kategorien einrichten: Kopiergeräte, Faxgeräte, Service und Verbrauchsmaterial.

Sie können so viele Kategorien und Unterkategorien bilden, wie sie möchten.

Bevor Sie beginnen:

- Um das in diesem Abschnitt beschriebene Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Content Management" beinhalten.
- Wenn in Ihrem Unternehmen noch keine Produktkategorien definiert worden sind, legen Sie noch vor Einrichtung dieser Informationen in Oracle CRM On Demand die Kategorien und Unterkategorien fest. Beginnen Sie mit der Eingabe der Informationen auf der obersten Ebene der Kategorien, und fügen Sie dann die Unterkategorien hinzu.

So richten Sie Produktkategorien ein.

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie auf den Link "Produktkategorien".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Produktkategorieliste" einen der folgenden Schritte durch:
 - Um eine Kategorie hinzuzufügen, klicken Sie auf "Neu".

- Um eine Kategorie zu aktualisieren, klicken Sie beim entsprechenden Datensatz auf "Bearbeiten".

HINWEIS: Zum Begrenzen der auf dieser Seite angezeigten Datensätze (und zum Vereinfachen der Suche nach einer bestehenden Kategorie) klicken Sie in der Titelleiste auf das Dropdown-Menü, und ändern Sie die Auswahl. Die Dropdown-Liste enthält Standardlisten, die mit den von Ihnen oder Ihren Vorgesetzten erstellten Listen veröffentlicht werden.

- Um einer bestehenden Kategorie eine Unterkategorie hinzuzufügen, klicken Sie auf den Link in der Spalte "Kategorienname" und dann im Abschnitt "Unterkategorien" auf "Neu".
- 5 Geben Sie auf der Seite "Kategorie bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein. Die Länge eines Kategorienamens ist auf 100 Zeichen begrenzt.
 - 6 Speichern Sie den Datensatz.

Einrichten von Unternehmensprodukten

Hinweis zu Beginn:

- Um das in diesem Abschnitt beschriebene Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Content Management" beinhalten.
- Beim Gruppieren von Produkten unter Kategorien müssen vor dem Definieren der Produkte zunächst die Kategorien eingerichtet werden.

Um Mitarbeitern zu ermöglichen, Produkte mit Verkaufsprojekten zu verknüpfen, müssen Sie Ihr Produktinventar einrichten. Markieren Sie beim Definieren der Produkte diejenigen, die in die Liste der Produkte aufgenommen werden sollen, aus der Ihre Mitarbeiter bestellen können (damit sie Produkte mit ihren Verkaufsprojekten verknüpfen können).

So fügen Sie Produkte hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt Produktkatalog auf den Link "Produkte".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Produktliste" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Produkts auf "Neu".
 - Wenn Sie Produktinformationen zu aktualisieren möchten, klicken Sie beim betreffenden Datensatz auf "Bearbeiten".

HINWEIS: Zum Begrenzen der auf dieser Seite angezeigten Datensätze (und zum Vereinfachen der Suche nach dem vorhandenen Produkt) klicken Sie in der Titelleiste auf das Dropdown-Menü, und ändern Sie die Auswahl. Die Dropdown-Liste enthält Standardlisten, die mit den von Ihnen oder Ihren Vorgesetzten erstellten Listen zusammen mit der Anwendung verteilt werden.

- 5 Geben Sie die Informationen auf der Seite zur Produktbearbeitung ein, und speichern Sie den Datensatz.

HINWEIS: Um das Produkt für die Mitarbeiter verfügbar zu machen (zur Verknüpfung mit ihren Verkaufsprojekten), stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen "Bestellbar" aktiviert ist.

TIPP: Sie können keine Produkte löschen. Stattdessen müssen Sie die Markierung aus dem Kontrollkästchen "Bestellbar" entfernen und das Produkt damit deaktivieren. Dadurch wird das Produkt aus der Liste der für die Mitarbeiter wählbaren Produkte entfernt.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Produkte beschrieben. Der Unternehmensadministrator kann Felder hinzufügen, umbenennen oder löschen, sodass sich die Ihnen angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle möglicherweise unterscheiden. (Zusätzliche Informationen zu Produktfeldern finden Sie unter [Produktfelder](#) (auf Seite 546).)

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	
Produktkategorie	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition und Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klasse	Gruppierung der Produkte, zu denen das Produkt gehört. Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Preistyp	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Übergeordnetes Produkt	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produkttyp	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition und Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Wenn Sie ein Produkt aus dem Automobilbereich definieren, muss das Feld "Produkttyp" auf "Fahrzeug" gesetzt werden. Wenn Sie ein Musterabgabenprodukt definieren (wobei das Feld "Typ" auf "Muster" gesetzt ist), muss das Feld "Produkttyp" auf "Muster" gesetzt werden, oder es muss leer bleiben.
Indikationsgruppe	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Teilenr.	Die Teilenummer für das Produkt.
Bestellbar	Wählen Sie dieses Feld, um Ihren Mitarbeitern das Produkt zur Verfügung zu stellen. Wenn Sie die Option "Bestellbar" nicht aktivieren, wird das Produkt nicht in der Produktliste angezeigt.
Typ	Dies kann einer der folgenden Produkttypen sein: Produkt, Service, Training, Markt, Mitbewerber, Detail, Muster oder Werbeartikel. Für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition müssen Sie die folgenden Werte für das Feld "Typ" wählen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Details, falls der Artikel ein Produktdetail ist ■ Muster, falls der Artikel eine Musterabgabe ist ■ Werbeartikel, falls der Artikel eine Werbeartikelabgabe ist

Feld	Beschreibung
	Durch das Wählen dieser Typen werden die Produkttypen (Produktdetails, Muster oder Werbeartikel) gefiltert, die in der Musterabgabe, in den Auswahllisten für Produktdetails- oder Werbeartikel des Vertriebsmitarbeiters sichtbar sind. HINWEIS: Wenn das Feld "Typ" auf "Muster" gesetzt ist, muss das Feld "Produkttyp" auf "Muster" gesetzt werden, oder es muss leer bleiben.
Untertyp	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Der Produktstatus.
Überarbeitung	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Durchnummeriert	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Verfolgen von Chargennummern	Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontrolliert	Hiermit wird angegeben, dass das Produkt kontrolliert wird. Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Zusätzliche Informationen	
Beschreibung	Zusätzliche Produktinformationen. Dieses Feld ist auf 255 Zeichen beschränkt.

Einrichten von Preislisten für PRM

Markeneigentümer können Preislisten für ihre Produkte verwalten und veröffentlichen, sodass Partner diese bei der Erstellung von Sonderpreisanfragen verwenden können. Administratoren von Markeneigentümern können verschiedene Preislisten erstellen und diesen einzelne Firmen oder Partnerorganisationen zuordnen. Mehrere Produkte können einer Preisliste zugeordnet und mit einem bestimmten Preis versehen werden.

Bei einer Sonderpreisanfrage bestimmt die Kundenpreisliste die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers für die Produkte und die Preisliste des Verantwortlichen für den Partner den Wiederverkaufspreis. Durch die Verwaltung dieser Preise in Preislisten wird die Verwaltung optimiert und der Prozess zur Sonderpreisgestaltung vereinfacht.

HINWEIS: Der Zugriff auf Preislisten ist auf Administratoren der Markeneigentümer beschränkt. Diese verfügen über die spezielle Berechtigung "PRM-Zugriff verwalten".

So erstellen Sie eine Preisliste

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf "Content Management".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Produktkatalog" auf "Preislisten".
- 4 Führen Sie auf der Seite "Preisliste" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen einer Preisliste auf "Neu".
 - Wenn Sie Preislisteninformationen aktualisieren möchten, klicken Sie beim betreffenden Datensatz auf "Bearbeiten".

HINWEIS: Wenn Sie die Anzahl der auf dieser Seite angezeigten Datensätze begrenzen möchten, klicken Sie in der Titelleiste auf das Menü, und ändern Sie die Auswahl. Die Liste enthält die mit Oracle CRM On Demand verteilten Standardlisten sowie die Listen, die Sie oder Ihre Manager erstellt haben.

- 5 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten der Preisliste die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Preislisten beschrieben. Ein Unternehmensadministrator kann Felder hinzufügen, umbenennen oder löschen, sodass sich die Ihnen angezeigten Felder möglicherweise von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
Preisliste - Schlüsselinformationen	
Preislistenname	Der Name der Preisliste.
Gültig ab	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die angegebene Preisliste beginnt.
Gültig bis	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die angegebene Preisliste endet. Wenn dieses Feld leer ist, hat die Preisliste eine unbefristete Gültigkeit.
Typ	<p>Der Typ der Preisliste. Gültige Werte: DIST COST und MSRP.</p> <p>DIST COST enthält die Kosten des Händlers. Dies sind die ursprünglichen Lagerkosten, die der Partner oder der Wiederverkäufer bezahlen muss, um Produkte des Markeneigentümers zu kaufen.</p> <p>MSRP enthält die unverbindlichen Preisempfehlungen des Herstellers. Dies sind die Preise, die vom Markeneigentümer für an Kunden verkaufte Produkte empfohlen werden.</p> <p>Neue Preislistentypen können über eine entsprechende Anpassung hinzugefügt werden. Die Standardwerte dürfen jedoch nicht geändert werden. Im Falle einer Änderung werden die entsprechenden Felder in den Sonderpreisanfragen nicht mit den Preislisten aufgefüllt.</p>
Status	Der aktuelle Status der Preisliste (In Bearbeitung oder Veröffentlicht). Der Standardwert für alle neuen Preislisten ist "In Bearbeitung". Ändern Sie den Status in "Veröffentlicht", wenn eine Preisliste Benutzern zur Verfügung gestellt werden kann.

Feld	Beschreibung
Währung	Der in der Preisliste verwendete Währungstyp. Alle Preise in einer Preisliste sind in derselben Währung angegeben, die bei der Erstellung der Preisliste definiert wird. Beim Speichern des neuen Preislistendatensatzes wird dieses Feld mit Schreibschutz versehen, und weitere Aktualisierungen für den Datensatz sind nicht zulässig.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt	Der Name der Person, die die Preisliste erstellt hat, sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit der Preisliste.
Geändert	Der Name der Person, die die Preisliste zuletzt geändert hat, sowie Datum und Uhrzeit der letzten Preislistenänderung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Preisliste. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen begrenzt.

Veröffentlichen von Preislisten

Nachdem eine Preisliste vom Administrator aktualisiert wurde, kann sie für Benutzer veröffentlicht und bei der Erstellung von Sonderpreisanfragen verwendet werden.

So veröffentlichen Sie eine Preisliste

- 1 Wählen Sie im Abschnitt "Preislisten" des Content Management-Administrationsbereichs eine Preisliste, die veröffentlicht werden soll.
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 44).
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Preislistendetails auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite zum Bearbeiten der Preisliste im Menü "Status" den Eintrag "Veröffentlicht".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Status in "Veröffentlicht" ändern, geschieht Folgendes:

- Die Preisliste steht im Auswahl-Applet für Preislisten zur Auswahl zur Verfügung und kann einer Firma oder einer Partnerorganisation zugeordnet werden.
- Wenn die Preisliste einem Kunden oder einem Partner in einer Sonderpreisanfrage zugeordnet wurde, wird die Preisliste bei der Erstellung der einzelnen Produkte mit Sonderpreisgestaltung dazu verwendet, Werte für die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers und die Anschaffungskosten des Partners anzugeben.
- In der Sonderpreisanfrage wird für die unverbindliche Preisempfehlung des Herstellers die Preisliste für Endkunden und für die Anschaffungskosten des Partners die Preisliste des Verantwortlichen für den Partner verwendet. Darüber hinaus müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:

- Die dem Endkunden zugeordnete Preisliste hat den Typ "MSRP". Die mit dem Verantwortlichen für den Partner verbundene Preisliste hat den Typ "DIST COST".
- Der Status dieser Preisliste ist "Veröffentlicht".
- Das Produkt, das der Sonderpreisanfrage hinzugefügt wird, ist in dieser Preisliste vorhanden.
- Das Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage liegt innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste (und der Preislistenposition).

Hinzufügen von Preislistenpositionen

Nach der Erstellung einer Preisliste fügen Sie der Liste Produkte hinzu. Jede Preisliste kann mehrere Produkte enthalten, ein einzelnes Produkt darf jedoch nur jeweils einmal aufgeführt sein.

So fügen Sie einer Preisliste ein Produkt hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Listen für Preisliste" auf einen Preislistennamen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Preislistendetails im Abschnitt "Preislistenposition" auf "Hinzufügen".
- 3 Geben Sie auf der Seite zum Bearbeiten der Preislistenposition die erforderlichen Informationen ein.

Hinweis: Sie können auch über eine Seite zum Bearbeiten von Produkten auf die Seite zum Bearbeiten der Preislistenposition zugreifen.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Preislistenpositionen beschrieben. Ein Unternehmensadministrator kann Felder hinzufügen, umbenennen oder löschen, sodass sich die Ihnen angezeigten Felder möglicherweise von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
Preisliste - Schlüsselinformationen	
Preisliste	Der Name der Preisliste.
Produkt	Wählen Sie das Produkt für die Preislistenposition.
Gültig ab	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die angegebene Preisliste beginnt. Dieses Datum muss innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste liegen.
Gültig bis	Das Datum, an dem die Gültigkeitsperiode für die angegebene Preisliste endet. Wenn dieses Feld leer ist, hat die Preisliste eine unbefristete Gültigkeit.
Preistyp	Gibt den Preistyp an (z.B. Standard, Wiederkehrend usw.). Dieses Feld steht zur künftigen Verwendung bereit. Der aktuelle Standardwert ist "Standard".
Listenpreis	Der Preis für die Position während der angegebenen Gültigkeitsperiode.
Zusätzliche Informationen	
Erstellt	Der Name der Person, die die Preisliste erstellt hat, sowie Erstellungsdatum und -uhrzeit der Preisliste.

Feld	Beschreibung
Geändert	Der Name der Person, die die Preisliste zuletzt geändert hat, sowie Datum und Uhrzeit der letzten Preislistenänderung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Preisliste. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen begrenzt.

Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens

Im Abschnitt "Content Management" der Admin-Homepage können Sie auf die Seite zum Verwalten von Anhängen zugreifen. Auf dieser Seite können Sie Anhänge überprüfen.

HINWEIS: Auf der Seite zum Verwalten von Anhängen werden nur die Anhänge angezeigt, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit übergeordneten Datensätzen verknüpft sind. Auf der Seite zum Verwalten von Anhängen werden keine Anhänge angezeigt, die über benutzerdefinierte Anhangsdatsatztypen mit übergeordneten Datensätzen verknüpft sind, oder Anhänge, die den Datensätzen über Anhangsfelder hinzugefügt wurden. Eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen, finden Sie unter [Info über Anhangskonfigurationen](#) (auf Seite 1242).

Durch die Überprüfung von Anhängen können Sie Folgendes feststellen:

- Welche Dateianhänge einen großen Bedarf an Speicherplatz haben
- Welche Dateien mehrmals angehängt wurden

Wenn eine Datei mehrmals angehängt wurde, können Sie den Anhang in einem gemeinsamen Verzeichnis ablegen und Benutzer anweisen, Anhänge durch den Pfad zu diesen Dateien zu ersetzen.

- Welche Benutzer an die Speicherprobleme bei großen Anhängen erinnert werden müssen

Hinweis zu Beginn. Zum Ausführen der Verfahren für die Verwaltung von Anhängen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Anhänge verwalten" enthalten.

So überprüfen Sie Anhänge

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Anhänge verwalten" auf den Link "Anhänge verwalten".
- 4 Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie zum Anzeigen des Anhangs "Anzeigen" im Menü auf Datensatzebene für den Anhang. Daraufhin wird die Datei geöffnet, oder Sie werden zur URL-Adresse geleitet.
 - Wählen Sie zum Löschen des Anhangs "Löschen" im Menü auf Datensatzebene für den Anhang. Die gelöschte Datei oder der gelöschte URL wird auf die Seite "Gelöschte Elemente" verschoben und nach 30 Tagen permanent aus der Datenbank gelöscht.

- Klicken Sie zum Ersetzen der Datei oder des URL durch eine andere Datei oder einen anderen URL auf "Ersetzen". Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.

Eine vollständige Anleitung finden Sie unter [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 104).

- Um die in der Liste angezeigten Anhangsdatsätze zu beschränken, klicken Sie auf das Dropdown-Menü, und ändern Sie die Auswahl.

Die Dropdown-Liste enthält Standardlisten, die mit der Anwendung verteilt werden.

Einrichten von Bewertungsskripten

Sie können Bewertungsskripte einrichten, um die Benutzer darin zu unterstützen, bei der Datenerfassung und bei Entscheidungen konsistente Prozesse zu befolgen. Mit Bewertungsskripten können Leads qualifiziert, Verkaufsprojekte eingeschätzt, Kundenservicemaßnahmen geregelt, Zufriedenheitsumfragen bei Kunden durchgeführt werden usw. Die Antworten auf die Bewertungsskripte werden ausgewertet, mit einer Gewichtung versehen und mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um die entsprechenden Resultate bzw. Vorgehensweisen zu ermitteln.

Mit Oracle CRM On Demand können Sie Bewertungsskripte einrichten, die Ihrem Unternehmen Folgendes ermöglichen:

- Qualifizierung von Leads automatisieren
- Verkaufsprojekte einschätzen (indem eine Vertriebsmethodik im Unternehmen durchgesetzt wird)
- Durchführen von Umfragen zur Kundenzufriedenheit (für Personen- und Serviceanfragedatensätze)
- Verwenden von Anrufsskripten (für Serviceanfragedatensätze)
- Rufen Sie Aktivitätsinformationen für einen Verkaufsbesuch, eine Aufgabe oder einen Termin ab.

Weitere Informationen über Bewertungsskripte sowie schrittweise Anleitungen zur Erstellung von Bewertungsskripten finden Sie hier:

- [Info über Bewertungsskripte](#) (auf Seite 1664)
- [Erstellen von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 1668)

Info über Bewertungsskripte

Ein *Bewertungsskript* besteht aus einer Reihe von Fragen, mit deren Hilfe die Benutzer Kundendaten sammeln können. Mit Bewertungsskripten können Leads qualifiziert, Verkaufsprojekte eingeschätzt, Kundenservicemaßnahmen geregelt, Zufriedenheitsumfragen bei Kunden durchgeführt werden, Aktivitätsinformationen abgerufen werden usw.

Sie können Kundenangaben bewerten, Fragen unterschiedlich gewichten und Schwellenwerte für Entscheidungen festlegen. Zusätzlich können Sie die während der Bewertung verwendeten Felder dem übergeordneten Datensatz zuordnen und später Berichte und Analysen auf Grundlage dieser Felder ausführen.

Wie werden Bewertungsskripte verwendet?

Die Verwendung eines Bewertungsskripts läuft folgendermaßen ab:

- 1 Der Benutzer startet ein Bewertungsskript von einer Detailseite eines Datensatzes aus. Die jeweiligen Bewertungsskripte (durch festgelegte Werte von Datensatzfeldern) werden auf der Detailseite eines Datensatzes aufgeführt. Der Benutzer kann auch nach anderen Bewertungsskripten suchen, falls erforderlich.
- 2 Wenn der Benutzer die Bewertungsfragen durcharbeitet, sammelt er kritische Kundeninformation wie zum Beispiel Details über die Qualität eines Lead, und wählt die richtige Antwort für jede Frage aus einer Dropdown-Auswahlliste aus.
- 3 Auf Basis dieser Antworten wird automatisch eine Bewertung berechnet und der Datensatz aktualisiert. Ein Lead wird zum Beispiel als qualifiziert (zugelassen) oder zurückgewiesen eingestuft.
- 4 Die Antworten auf die Fragen werden im Datensatz als Feldwerte zugeordnet, so dass sie leicht zugänglich sind und für Berichte zur Verfügung stehen.
- 5 Die abgeschlossenen Bewertungen werden gespeichert und können in einem Abschnitt für verknüpfte Datensätze im übergeordneten Datensatz (Master) erreicht werden.

Welchen Typ von Bewertungsskripten sollten Sie erstellen?

Sie können fünf verschiedene Typen von Bewertungsskripten einrichten. Jeder Typ ist für eine bestimmte Aufgabe geeignet. Die Skripttypen sind folgendermaßen zu verwenden:

- **Personenskript:** Mit diesem Typ können Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit mit einzelnen Personen ausführen.
- **Lead-Qualifikation:** Mit diesem Typ können Sie Vertriebsmitarbeiter bei der Erkennung qualifizierter Leads unterstützen. Indem Sie ein Skript für diese Aufgabe verwenden, verringert sich der Schulungsaufwand, und konsistente Lead-Qualifikation wird erreicht.
- **Verkaufsprojektbewertung:** Mithilfe dieses Typs können Sie Vertriebsmethoden einbetten und die Vertriebsmitarbeiter darin unterstützen, Verkaufsprojekte zu bewerten. Damit können diese ihre Vertriebsstrategien in der Praxis anpassen, während sie an Verkaufsprojekten arbeiten.
- **Serviceanfrageskript:** Mit diesem Typ können Servicemitarbeiter Serviceanfragen bewerten und z. B. die Priorität oder den Eskalationspfad bestimmen. Wenn für diese Aufgabe ein Skript verwendet wird, sinkt der Bedarf an Schulungen, und es wird ein konsistenter Kundendienst durchgesetzt.
- **Umfrage zu Serviceanfragen:** Mit diesem Typ können Sie Umfragen zur Kundenzufriedenheit durchführen. Diese sind mit einem bestimmten Serviceereignis verknüpft.
- **Aktivitätsbewertung:** Verwenden Sie diesen Typ, um wertvolle Personen- und Firmenbesuchsinformationen abzurufen.

Jeder Bewertungstyp ist mit einem entsprechenden Datensatztyp verknüpft: Person, Lead, Verkaufsprojekt, Serviceanfrage, Verkaufsbesuch, Termin oder Aufgabe. Falls erforderlich, können Sie für jeden Typ mehrere Bewertungen erstellen und das jeweilige Skript dem Benutzer vorlegen. Das Skript basiert auf den festgelegten Datensatzkriterien.

Vorgehensweise beim Erstellen von Bewertungsskripten

Sie müssen verschiedene Aufgaben erledigen, um ein Bewertungsskript einrichten zu können.

1 Passen Sie die Bewertungsskriptfilter an.

Anhand der Filter können die zur Bestimmung der passenden Bewertung verwendeten Kriterien definiert werden. Diese basieren auf bestimmten Werten von Datensatzfeldern.

Ein Skript zur Bewertung einer Lead-Qualifikation könnte zum Beispiel mit diesen Filtern eingerichtet werden:

- Firmenrang = Gold
- Segment = Groß
- Region = Westen

Wenn dann ein Benutzer ein Bewertungsskript aus einem Lead-Datensatz mit den entsprechenden Feldwerten startet, wird das korrekte Skript für die Lead-Qualifikation aufgeführt.

Alle Bewertungsskripttypen verwenden dieselben vier Filterfelder. Jedes von ihnen verfügt über eine Auswahlliste mit definierten Werten. So passen Sie die Filter an:

- a Geben Sie die Anzeigenamen der Filterfelder und deren Auswahllistenwerte für jeden Datensatztyp an, für den Sie ein Bewertungsskript erstellen möchten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 1668).

- b Fügen Sie die Filterfelder den Seitenlayouts für jeden Datensatztyp hinzu, für den Sie ein Bewertungsskript erstellen möchten.

2 Erstellen Sie das Bewertungsskript:

- a Geben Sie die Skriptdetails ein.
- b Fügen Sie Kriterien (Fragen) zum Skript hinzu.
- c Fügen Sie eine Liste der potenziellen Antworten auf die einzelnen Fragen hinzu.

Weitere Informationen zu diesen Schritten finden Sie unter [Erstellen von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 1668).

3 Ermöglichen Sie den Benutzern Zugriff auf das Skript:

- a Für jede Benutzerrolle, für die Bewertungsskripte verwendet werden müssen, konfigurieren Sie die Benutzerrolle und die Zugriffsprofile:
 - **Erstellen von Bewertungen.** Damit ein Benutzer Bewertungsskripte erstellen kann, müssen Sie der Rolle des Benutzers den Zugriff auf den Datensatztyp "Bewertung" gewähren, was bedeutet, dass die Zugriffsebeneinstellung für die Standard- und Verantwortlichen-Zugriffsprofile für die Rolle des Benutzers mindestens "Lesen/Bearbeiten" für den Datensatztyp "Bewertung" sein müssen. Außerdem müssen die Kontrollkästchen "Darf zugreifen?" und "Erstellungsberechtigt" der Datensatz-Zugriffseinstellungen für den Datensatztyp "Bewertung" markiert sein.
 - **Anzeigen von Bewertungen.** Damit ein Benutzer die Details einer Bewertung anzeigen kann, müssen Sie der Rolle des Benutzers Lesezugriff für den Datensatztyp "Bewertung" gewähren, was

bedeutet, dass die Zugriffsebeneinstellung für die Standard- und Verantwortlichen-Zugriffsprofile für die Benutzerrolle mindestens "Nur lesen" für den Datensatztyp "Bewertung" sein muss. Außerdem müssen in den Datensatz-Zugriffseinstellungen die Kontrollkästchen "Darf zugreifen?" und "Darf alle Datensätze lesen?" für den Datensatztyp "Bewertung" markiert sein.

Weitere Informationen zum Festlegen von Benutzerrollen finden Sie unter [Hinzufügen von Rollen](#) (auf Seite 1322). Weitere Informationen zum Festlegen von Zugriffsprofilen finden Sie unter [Einrichten von Zugriffsprofilen](#) (auf Seite 1312).

- b** Fügen Sie für jeden Datensatztyp, für den Sie Bewertungsskripte erstellt haben (Personen, Leads, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen) den entsprechenden Bewertungsskriptabschnitt zur Anzeige auf der Datensatz-Detailseite hinzu. Weitere Informationen über das Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter [Anpassen von statischen Seitenlayouts](#) (auf Seite 1191).

Beispiel für ein Bewertungsskript

Ein typisches Skript, dass der Administrator eines Unternehmens einrichten wird, ist ein Lead-Qualifizierungsskript, mit dem festgestellt wird, ob ein Lead angenommen (qualifiziert) oder abgelehnt wird.

Die folgende Tabelle zeigt beispielhaft Werte an, die für ein solches Skript verwendet werden könnten.

Skriptfeld	Beispielwert
Typ	Lead-Qualifizierung
Grenzwert	50
Ergebniswert bei erreichtem Grenzwert	Qualifiziert
Ergebniswert, wenn Schwellenwert nicht erreicht wurde	Disqualifiziert
Zu Ergebniswert zuzuordnendes Feld	Beschreibung

VORSICHT: Wenn ein Lead-Qualifizierungsskript versucht, das Statusfeld eines Leads auf "Qualifiziert" zu setzen, ist dies nur möglich, wenn die Felder "Bewertung" und "Vertriebsmitarbeiter" des Leads ausgefüllt sind. Wenn diese Felder nicht ausgefüllt sind, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und das Skript geht davon aus, dass der Lead dem Grenzwert nicht entspricht. Daraufhin setzt das Skript für das Statusfeld den Wert fest, der für das Nichterreichen des Grenzwertes definiert ist.

In der folgenden Tabelle werden einige Beispielkriterien für das Lead-Qualifizierungsskript dargestellt.

Kriterium	Gewichtung
In welchem Zustand befindet sich Ihr Budget im Augenblick?	50
Was ist für die Terminplanung dieses Projekts maßgeblich?	25
Für wann ist eine Entscheidung geplant?	25

Beispiele für Antworten auf die Frage "In welchem Zustand befindet sich Ihr Budget im Augenblick?" und deren Bewertung werden in der folgenden Tabelle dargestellt.

Antwort	Bewertung
Budget genehmigt	100
Budget zurückgewiesen	0

Die Bewertung für jedes Kriterium wird durch Multiplikation der Gewichtung mit der Bewertung der Antwort berechnet, wobei die Gewichtung ein Prozentsatz ist. Wenn der Benutzer in diesem Beispiel die Antwort "Budget genehmigt" gibt, wird die Bewertung der Frage folgendermaßen berechnet:

$$(0,5 * 100) = 50$$

Die Gesamtbewertung des Skriptes ist die Summe aller Einzelbewertungen je Kriterium. Wenn das Endergebnis des Skriptes den in ihm definierten Schwellenwert erreicht oder übertrifft, dann wird der Wert des Beschreibungsfeldes auf der Seite der Lead-Details auf "Qualifiziert" gesetzt. Liegt die Bewertung unterhalb des Schwellenwertes, dann wird das Feld auf "Disqualifiziert" gesetzt.

Wenn Bewertungsergebnisse berechnet werden, gelten die folgenden Regeln:

- Ergebnisse einzelner Fragen werden auf die nächste einzelne Dezimalstelle gerundet.
- Das Gesamtbewertungsergebnis wird auf die nächste ganze Zahl gerundet.
- Die Rundungsregeln basieren auf den mathematischen Standardregeln, so dass ein Dezimalwert von weniger als 0,5 abgerundet wird, während ein Dezimalwert von 0,5 oder mehr aufgerundet wird.

Erstellen von Bewertungsskripten

Um ein Bewertungsskript zu erstellen und seine Filter anzupassen, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis zu Beginn:

- Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Bewertungen verwalten" beinhalten.
- Passen Sie die Auswahllistenwerte und Felder, die Sie in den Bewertungskriterien verwenden möchten, bei Bedarf an. Beispielsweise können Sie benutzerdefinierte Felder zum Anzeigen der Informationen hinzufügen, die Sie bei dem Kundengespräch erfasst haben. Wenn Sie das Skript einrichten, können Sie die Antworten diesen benutzerdefinierten Feldern zuordnen.

Fügen Sie neue Felder unbedingt in das Seitenlayout für diesen Datensatz ein. Informationen dazu finden Sie in [Anpassen statischer Seitenlayouts](#) (siehe "[Anpassen von statischen Seitenlayouts](#)" auf Seite 1191).

HINWEIS: Sie können die Komponenten der Bewertungsskripte nicht direkt in Oracle CRM On Demand übersetzen. Wenn Sie ein Bewertungsskript in mehreren Sprachen verwenden möchten, müssen Sie eine Version des Skripts in jeder Sprache erstellen.

Mit Bewertungsskriptfiltern können Sie das für eine Benutzerpräsentation bezüglich einer Aufgabe geeignete Skript basierend auf bestimmten Datensatzkriterien bestimmen. In der folgenden Prozedur wird beschrieben, wie Sie Bewertungsskriptfilter anpassen.

So passen Sie Bewertungsskriptfilter an (optional)

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".

- 2 Klicken Sie auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie unter "Datensatztypeinrichtung" auf "Bewertung".
- 4 Klicken Sie auf "Bewertungsfeldeinrichtung".
- 5 Klicken Sie auf "Bearbeiten" und bearbeiten Sie die Spalte "Anzeigename" für die Filter 1, 2, 3 und 4.
- 6 Klicken Sie für jedes Feld auf "Auswahlliste bearbeiten", und legen Sie die Werte für die Auswahlliste fest.
TIPP: Behalten Sie den Standardwert <Keine Werte> an erster Stelle der Auswahllistenoptionen bei, es sei denn, Ihre Mitarbeiter sollen in jedem Fall eine Option in der Auswahlliste auswählen.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.
- 8 Um diese Felder in den von Ihren Mitarbeitern verwendeten Datensatzseiten umzubenennen, wechseln Sie in den Abschnitt "Felddefinition", und wählen Sie die Datensatztypen aus, mit denen Sie Bewertungsskripte ausführen: Personenfelder, Lead-Felder oder Serviceanfragefelder.
HINWEIS: Die für die Bewertungsfelder festgelegten Auswahllistenwerte werden in diesen Datensätzen angezeigt. Sie können jedoch den Anzeigenamen dieser Felder für jeden Datensatztyp anpassen.

So erstellen Sie ein Bewertungsskript

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Content Management".
- 3 Klicken Sie auf den Link "Bewertungsskripte".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Bewertungsliste" auf "Neue Beurteilung".
- 5 Geben Sie auf der Seite "Bewertung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Bewertungen beschrieben. Der Administrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
Name	Auf 50 Zeichen begrenzt. Verwenden Sie einen beschreibenden Namen, der den Zweck des Skripts enthält. Wenn Ihr Unternehmen verschiedene Sprachen verwendet, schließen Sie die Sprache in den Skriptnamen ein.
Typ	Legt den Datensatztyp fest, mit dem das Skript verknüpft ist. Standardwerte sind Personenskript, Lead-Qualifikation, Verkaufsprojektbewertung, Serviceanfrage - Skript, Serviceanfrage - Umfrage und Aktivitätsbeurteilung.
Aktiv	Für Benutzer sind nur aktive Scripts verfügbar.

Feld	Beschreibung
Filter 1, 2, 3, 4	Zeigt die Bezeichnung an, die Sie für die Bewertungskategorie festgelegt haben.
Grenzwertbewertung (1 bis 100)	Wird verwendet, um das Ergebnis der Skripte zu berechnen. Wenn die Bewertung des Skripts dem Grenzwert entspricht bzw. höher ist als der Grenzwert, ist das Ergebnis erreicht.
Dem Ergebnis zuzuordnendes Feld	Legt das Feld fest, in dem das Ergebnis des übergeordneten Datensatzes angezeigt werden soll.
Ergebniswert bei erreichtem Grenzwert	(Optional) Bestimmt den Wert, der bei erreichtem Ergebnis angezeigt wird. Wenn der Lead beispielsweise den Kriterien für Qualifizierung entspricht, kann dieses Feld den Wert <i>Qualifiziert</i> anzeigen.
Ergebniswert, wenn Schwellenwert nicht erreicht wurde	(Optional) Legt den Wert fest, der bei nicht erreichtem Grenzwert angezeigt werden soll. Wenn der Lead beispielsweise nicht den Kriterien für Qualifizierung entspricht, kann dieses Feld den Wert <i>Zurückgewiesen</i> anzeigen.
Zu Ergebniswert zuzuordnendes Feld	(Optional) Bestimmt das Feld, in dem das Ergebnis im übergeordneten Datensatz angezeigt werden soll, wenn das Skript abgeschlossen ist.
Kommentarfeld entfernen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Funktion zum Hinzufügen von Kommentaren während einer Bewertung zu entfernen. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird ein Kommentarfeld angezeigt, und Sie können während einer Bewertung einen Kommentar eingeben.
Antwortsteuerung	Legt die Steuerung fest, die für das Hinzufügen von Antworten für Bewertungskriterien verwendet wird. Es gibt folgende Optionen: Dropdown oder Optionsfeld

HINWEIS: Ein Bewertungsskript muss aktiv sein, und es muss mindestens ein Kriterium für das Skript definiert sein, damit es auf der Seite "Datensatzdetails" angezeigt wird.

- 6 Klicken Sie auf "Speichern".
- 7 Klicken Sie auf der Seite "Bewertungsdetails" im Abschnitt "Kriterien" auf "Neu" oder "Bearbeiten".
- 8 Geben Sie auf der Seite "Kriterien" die erforderlichen Informationen ein:

In der folgenden Tabelle werden die für die Kriterien auszufüllenden Felder beschrieben.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Bestimmt die Abfolge der Fragen, die für den Benutzer angezeigt werden, wenn er die Bewertung durchführt.
Kriterienname	Ein kurzer und prägnanter Name für die Frage. Die Länge des Feldinhalts ist auf 20 Zeichen beschränkt.

Feld	Beschreibung
Frage	Eine Frage, die vom Benutzer beantwortet wird. Die Länge des Feldinhalts ist auf 50 Zeichen beschränkt.
Gewichtung	Ein Prozentwert zwischen 0 und 100, mit dem die Wichtigkeit der Frage angegeben wird. Die Summe der Gewichtungen aller Fragen muss 100 ergeben.
Antwortzuordnung zu Feld	Legen Sie ein Feld des übergeordneten Datensatzes für die Zuordnung der Antwort zu der Frage im Feld "Frage" fest. Durch die Zuordnung von Antworten zum übergeordneten Datensatz werden die Werte für die Integration sowie für Berichte und Listen verfügbar.

9 Klicken Sie auf der Seite "Bewertungsdetails" auf jeden Kriteriennamen und klicken Sie dann im Abschnitt "Antworten" auf die Schaltfläche "Neu" oder "Bearbeiten".

10 Geben Sie auf sämtlichen Antwortseiten die erforderlichen Informationen ein:

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Bestimmt die Abfolge der Antworten, die für den Benutzer angezeigt werden, wenn der Benutzer die Bewertung ausführt.
Antwort	Geben Sie eine gültige Antwort ein, die der Benutzer für die Frage auswählen kann. Die Antwort ist auf 30 Zeichen begrenzt.
Bewertung	Die Zahl der Punkte, die mit der Antwort verknüpft sind. Die Bewertung der gewählten Antwort wird mit der Gewichtung der entsprechenden Frage multipliziert, um die Gesamtbewertung für die Beantwortung dieser Frage zu ermitteln.

11 Speichern Sie die Änderungen.

HINWEIS: Für jede Benutzerrolle, die mit Bewertungsskripten verwendet wird, müssen Sie die Benutzerrolle so konfigurieren, dass Zugriff auf Bewertungsskripte möglich ist. Weitere Informationen zu den Einstellungen, die für die Benutzerrolle erforderlich sind, finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#) (auf Seite 1664).

TIPP: Vergewissern Sie sich, dass jede Rolle über ein Seitenlayout mit den von Ihnen für die Bewertung hinzugefügten Feldern verfügt.

Life Sciences Management

Dieses Thema enthält Informationen zum Löschen und Verwalten von Besuchsvorlagen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Besuchsvorlagen](#) (auf Seite 1672).

Verwalten von Besuchsvorlagen

Sie können Besuchsvorlagen verwalten, wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Zugriffsebene für den Datensatztyp "Besuchsvorlage" enthält (entweder "Standard" oder "Verantwortlicher"). Sie können die Details und Positionen, die an eine Besuchsvorlage angehängt sind, auf der Seite "Besuchsvorlagen verwalten" überprüfen, bearbeiten und aktualisieren. Nach der Bearbeitung kann die überarbeitete Besuchsvorlage nach Bedarf angewendet werden und entweder als öffentliche oder private Vorlage gespeichert werden.

HINWEIS: Sie können keine Duplikate von Besuchsvorlagen erstellen. Jede Besuchsvorlage muss eindeutig sein.

So verwalten Sie Besuchsvorlagen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie auf den Link "Besuchsvorlagenverwaltung".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Besuchsvorlagen verwalten" folgende Funktionen aus:
 - Um die Besuchsvorlage anzuzeigen, klicken Sie auf den Link in der Spalte "Betreff".
 - Um die Besuchsvorlage zu löschen, klicken Sie auf in der entsprechenden Zeile auf "Löschen".
 - Klicken Sie zum Bearbeiten der Details einer Besuchsvorlage in der entsprechenden Zeile auf "Bearbeiten".

Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuch bearbeiten" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141).
 - Klicken Sie zum Bearbeiten einer Besuchsvorlagenposition auf den Link in der Spalte "Thema", gehen Sie zum entsprechenden Abschnitt auf der Seite "Besuchsvorlagendetails", und klicken Sie dann auf "Bearbeiten" neben der entsprechenden Position.
 - Klicken Sie zum Löschen einer Besuchsvorlagenposition auf den Link in der Spalte "Thema", gehen Sie zum entsprechenden Abschnitt auf der Seite "Besuchsvorlagendetails", und klicken Sie dann auf "Löschen" neben der entsprechenden Position.
 - Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Position zur Besuchsvorlage auf den Link in der Spalte "Thema".

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Positionen zu einer Besuchsvorlage finden Sie in den folgenden Aufgaben.
 - Überarbeitete Besuchsvorlagen können in der gewohnten Weise angewendet werden und entweder als öffentliche oder als private Vorlagen gespeichert werden, wie in den folgenden Aufgaben im Abschnitt [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141) beschrieben:
 - So verfolgen Sie einen Besuch (Vertriebsbesuchs) bei einem Kunden
 - So speichern Sie die Besuchsinformationen als Vorlage
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Besuchsvorlagen verwalten" auf die Schaltfläche "Menü".

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen über die Schaltfläche "Menü" auf dieser Seite durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Batch-Buchzuweisung	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie "Batch-Buchzuweisung". Führen Sie die unter Zuweisen von Datensätzen zu Büchern (auf Seite 1354) beschriebenen Schritte durch.
Liste verfeinern	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Liste verfeinern". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.
Liste speichern	Klicken Sie in der Titelleiste von "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie "Liste speichern".
Listenfilter anzeigen	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Listenfilter anzeigen". Führen Sie die unter Die Seite "Liste anzeigen" (auf Seite 88) beschriebenen Schritte durch.
Listen verwalten	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die unter Die Seite "Listen verwalten" (auf Seite 87) beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Neue Listen erstellen	Klicken Sie in der Titelleiste "Besuchsvorlagen verwalten" auf "Menü", und wählen Sie "Neue Liste erstellen". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 81) beschriebenen Schritte durch.

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsvorlagendatensatz verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsvorlagendatensatz

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besprochene Produkte", und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Besprochene Produkte" auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Besprochene Produkte" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn der Abschnitt zum Hinzufügen zu Ihrem Seitenlayout nicht verfügbar ist.

- 2 Geben Sie auf der Seite "Besprochene Produkte bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besprochene Produkte bearbeiten" finden Sie in der folgenden Aufgabe unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141): So verknüpfen Sie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsvorlagendatensatz.

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie gegebenenfalls diese Schritte, um weitere Positionen besprochener Produkte zum Besuchsvorlagendatensatz hinzuzufügen

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsvorlagendatensatz verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsvorlagendatensatz

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Abgegebene Muster", und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Abgegebene Muster" auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Abgegebene Muster" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn der Abschnitt zum Hinzufügen zu Ihrem Seitenlayout nicht verfügbar ist.

- 2 Geben Sie auf der Seite "Abgegebene Muster bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Abgegebene Muster bearbeiten" finden Sie in der folgenden Aufgabe unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141): So verknüpfen Sie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsvorlagendatensatz.

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie gegebenenfalls diese Schritte, um weitere Positionen abgegebener Muster zum Besuchsvorlagendatensatz hinzuzufügen. Weitere Informationen zu abgegebenen Mustern finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 534).

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsvorlagendatensatz verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsvorlagendatensatz

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Werbeartikel", und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Werbeartikel" auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Werbeartikel" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn der Abschnitt zum Hinzufügen zu Ihrem Seitenlayout nicht verfügbar ist.

- 2 Geben Sie auf der Seite "Abgegebenen Werbeartikel bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Abgegebenen Werbeartikel bearbeiten" finden Sie in der folgenden Aufgabe unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 141): So verknüpfen Sie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsvorlagendatensatz.

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie gegebenenfalls diese Schritte, um weitere Werbeartikelpositionen zum Besuchsvorlagendatensatz hinzuzufügen.

Im folgenden Verfahren wird erläutert, wie Informationen zu Büchern mit einem Besuchsvorlagendatensatz verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Informationen zu Büchern mit einem Besuchsvorlagendatensatz

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Bücher", und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Bücher" auf der Seite "Besuchsvorlagendetails" nicht angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" oben rechts auf der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Bücher" zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn der Abschnitt zum Hinzufügen zu Ihrem Seitenlayout nicht verfügbar ist.

- 2 Geben Sie auf der Seite "Bücher" die erforderlichen Informationen ein.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Bücher bearbeiten" finden Sie unter [Buchfelder](#) (auf Seite 1357).

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Wiederholen Sie gegebenenfalls diese Schritte, um weitere Buchpositionen zum Besuchsvorlagendatensatz hinzuzufügen.

Expression Builder

Klicken Sie auf ein Thema, um Informationen über Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) und dessen Verwendung anzuzeigen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Info zu Ausdrücken](#) (auf Seite 1679)
- [Datentypen in Expression Builder](#) (auf Seite 1682)
- [Expression Builder-Operatoren](#) (auf Seite 1685)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)
- [Expression Builder-Beispiele](#) (auf Seite 1738)

Info über Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) ist ein Tool zur Implementierung von Geschäftsregeln mit Ausdrücken. Ein Ausdruck ist eine gültige Kombination eines oder mehrerer Operatoren, Funktionen, Felder und Literale, die von Oracle CRM On Demand ausgewertet werden können

Expression Builder wird in den folgenden Bereichen in Oracle CRM On Demand verwendet:

- Erweiterte Feldverwaltung in folgenden Kontexten:
 - Konfigurieren von Feldvalidierungseigenschaften in einem Feld
 - Angabe von Standardfeldwerten

Bei der Definition von Validierungen auf Feldebene und von Standardfeldwerten kann ein Unternehmensadministrator flexible Ausdrücke erstellen, die eine Vielzahl von Geschäftsregeln abdecken. Weitere Informationen über die Feldvalidierung und Standardwerte finden Sie in [Info über Feldverwaltung](#) (auf Seite 1165).

- Workflow-Regeln in folgenden Kontexten:
 - Konfigurieren von Workflow-Regelbedingungen
 - Konfigurieren der Aktionen "E-Mail senden"
 - Konfigurieren der Aktionen "Werte aktualisieren"

Von den Workflow-Seiten aus kann ein Unternehmensadministrator Workflow-Regeln einrichten, die ausgewertet werden, wenn ein Datensatz aktualisiert, erstellt oder gelöscht wird. Mit Ausdrücken werden sowohl die Bedingungen der Regeln als auch die Aktionen definiert, die von den Regeln ausgeführt werden. Weitere Informationen über Workflow-Regeln finden Sie unter [Info zu Workflow-Regeln](#) (siehe "[Info über Workflow-Regeln](#)" auf Seite 1367).

HINWEIS: Expression Builder kann die Syntax eines Ausdrucks prüfen, einen Ausdruck jedoch nicht auf mathematische, logische oder semantische Genauigkeit auswerten oder prüfen.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Info zu Ausdrücken](#) (auf Seite 1679)
- [Datentypen in Expression Builder](#) (auf Seite 1682)
- [Expression Builder-Operatoren](#) (auf Seite 1685)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)
- [Expression Builder-Beispiele](#) (auf Seite 1738)

Verwenden von Expression Builder

In Oracle CRM On Demand können Sie Expression Builder immer dann verwenden, wenn Sie das Symbol *fx* neben einem Textfeld sehen. Durch Klicken auf das Symbol wird Expression Builder in einem separaten Fenster geöffnet.

So generieren Sie einen Ausdruck

- 1 Klicken Sie auf das Symbol *fx*, um Expression Builder zu öffnen.
- 2 Wählen Sie in Expression Builder die Felder und Funktionen in den Listen, oder geben Sie sie im Ausdruck-Editor ein.

Wenn Sie ein Feld aus der Liste wählen, wird das Feld in den Ausdruck-Editor eingefügt. Beispiel: Wenn Sie "CloseDate" aus der Liste der Verkaufsprojektfelder wählen, wird [`<CloseDate>`] in den Ausdruck-Editor eingefügt.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator ein Feld umbenannt hat, wird der neue Feldname in der Auswahlliste "Felder" angezeigt. Der Originalfeldname (d. h. der entsprechende XML-Name) wird in den Ausdruck-Editor eingefügt.

Die Klammern um den Feldnamen geben an, dass der Wert eines bestimmten Feldes ausgewertet und in seinem spezifischen Datentyp zurückgegeben wird. In der folgenden Tabelle finden Sie weitere Informationen über die Auswahl von Feldern und Feldwerten.

- 3 Bearbeiten Sie den Ausdruck, indem Sie Operatoren und Literale nach Bedarf hinzufügen.

HINWEIS: Wenn mit dem Ausdruck bestimmt werden soll, ob ein Auswahllistenfeld einen bestimmten Wert hat, geben Sie den Wert nicht in den Ausdruck ein. Beispiel: Geben Sie nicht [`<AccountType>`] = "Customer" ein. Stattdessen wählen Sie das Auswahllistenfeld aus der Liste und klicken auf den Link "Zugelassene Werte anzeigen" in Expression Builder. Wählen Sie den Wert, der in dem Ausdruck verwendet werden soll, aus den angezeigten Werten. Der Ausdruck sieht etwa folgendermaßen aus:

[`<AccountType>`]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")

- 4 (Optional) Klicken Sie auf "Syntax überprüfen", und nehmen Sie alle erforderlichen Korrekturen vor.

- 5 Speichern Sie den Ausdruck.

In der folgenden Tabelle wird Expression Builder beschrieben.

Oberflächenelement	Beschreibung
Datensatztyp-Felder	<p>Stellt eine kontextspezifische Auswahlliste der Felder (aus dem Kontextdatensatztyp) bereit, die in einem Ausdruck zulässig sind. Wenn der Unternehmensadministrator einige Felder umbenannt hat, werden die neuen Feldnamen in der Auswahlliste "Felder" angezeigt.</p> <p>Beachten Sie Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn Sie eine Workflow-Regel oder Aktionen im Zusammenhang mit einer Workflow-Regel erstellen, entspricht der Kontextdatensatztyp dem Datensatztyp, der in der Definition der Workflow-Regel angegeben wird. Beispiel: Wenn Sie den Haupttext einer E-Mail erstellen, die als Aktion in einer Workflow-Regel für einen Serviceanfragedatensatz gesendet werden soll, ist der Kontextdatensatztyp für Expression Builder "Serviceanfrage". ■ Bei der erweiterten Feldverwaltung ist der Kontextdatensatztyp der übergeordnete Datensatztyp des Feldes, in dem der Ausdruck erstellt wird. Beispiel: Bei der Definition einer Feldvalidierung in einem Verkaufsprojektfeld ist der Kontextdatensatztyp für Expression Builder "Verkaufsprojekt".
Zulässige Werte anzeigen	Wenn Sie ein Feld aus der Auswahlliste "Felder" gewählt haben, klicken Sie auf "Zulässige Werte anzeigen", um die zulässigen Werte

Oberflächenelement	Beschreibung
	<p>für dieses Feld anzuzeigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn das gewählte Feld ein Auswahllistenfeld ist, werden mit "Zulässige Werte anzeigen" alle Optionen angezeigt, die für diese Auswahlliste konfiguriert sind. <p>Sie können immer nur eine Option wählen. Die Auswahl einer Option führt zur Definition einer Suchfunktion, die in einem Ausdruck verwendet werden kann.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn das gewählte Feld kein Auswahllistenfeld ist, wird mit "Zulässige Werte anzeigen" ein Fenster angezeigt, in dem die zulässigen Werte für eine Vielzahl von Daten beschrieben werden, die in dem Feld enthalten sein können.
Funktionen	<p>Zeigt eine Dropdown-Liste der speziellen Funktionen an, die für das Ändern, Extrahieren oder Verarbeiten von Daten innerhalb eines Ausdrucks verfügbar sind. Eine Liste der verfügbaren Funktionen finden Sie in Funktionen von Expression Builder (siehe "Expression Builder-Funktionen" auf Seite 1689).</p>
Ausdruck	<p>Ein mehrzeiliges, editierbares Textfeld, in dem der Ausdruck angezeigt wird.</p> <p>Informationen zur maximal unterstützten Länge eines Ausdrucks finden Sie in Info zu Ausdrücken (auf Seite 1679).</p> <p>Aus den Auswahllisten gewählte Felder und Funktionen werden im Ausdruck-Editor angezeigt. Sie können Ausdrücke auch direkt im Ausdruck-Editor eingeben.</p> <p>Die Syntax des Ausdrucks zeigt immer die sprachunabhängigen Feldnamen an. (Ein sprachunabhängiger Name ist ein Name, der sich bei einer Änderung der Benutzersprache nicht ändert.) Für benutzerdefinierte Felder werden die Feldnamen im Ausdruck mit Integrations-Tags an den sprachunabhängigen Namen angezeigt.</p>
Syntax-Anleitung	<p>Zeigt das Thema "Expression Builder" in der Online-Hilfe von Oracle CRM On Demand an.</p>
Beispielausdrücke	<p>Zeigt das Thema "Expression Builder-Beispiele" in der Online-Hilfe von Oracle CRM On Demand an.</p>
Syntax überprüfen	<p>Validiert die Syntax des erstellten Ausdrucks.</p>
Speichern	<p>Speichert den Ausdruck.</p>
Abbrechen	<p>Schließt das Expression Builder-Fenster, ohne Änderungen zu speichern.</p>

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Info zu Ausdrücken](#) (auf Seite 1679)
- [Datentypen in Expression Builder](#) (auf Seite 1682)
- [Expression Builder-Operatoren](#) (auf Seite 1685)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)
- [Expression Builder-Beispiele](#) (auf Seite 1738)

Info zu Ausdrücken

Ein Ausdruck ist eine gültige Kombination eines/einer oder mehrerer Operatoren, Funktionen, Feldern und Literalen, die mit Oracle CRM On Demand ausgewertet werden können. Dieses Thema enthält Informationen über Ausdruckslängen, Bedingungsausdrücke und Validierungsausdrücke.

Ausdruckslänge

Für den Hauptteil einer E-Mail, die mit der Aktion "E-Mail senden" in einer Workflow-Regel erstellt wurde, ist die maximal zulässige Länge eines Ausdrucks 2000 Zeichen, einschließlich Leerzeichen. Wenn Sie die Eingabetaste drücken, wird ein Zeilenumbruch in die E-Mail-Nachricht eingefügt. Ein Zeilenumbruch wird als zwei Zeichen im Textfeld gezählt.

Bei allen anderen Verwendungen des Expression Builder wird als Höchstlänge 1024 Zeichen einschließlich Leerzeichen unterstützt.

Sie müssen auch sicherstellen, dass durch die Gesamtzahl der Zeichen in dem Feld, in dem Sie den Ausdruck speichern, nicht die Beschränkung für dieses Feld überschritten wird. In den folgenden Workflow-Feldern werden drei Prozentzeichen (%%%) vor und hinter Funktionen und Feldnamen eingefügt:

- Die Felder "Thema" und "Nachrichtentext" in einer E-Mail, konfiguriert mit der Aktion "E-Mail senden"
- Die Felder "Thema" und "Beschreibung" in einer Aufgabe, konfiguriert mit der Aktion "Aufgabe erstellen"

Durch die Prozentzeichen wird angegeben, dass der Funktions- oder Feldname in einen Textwert umgewandelt werden soll. Jedes Prozentzeichen zählt als ein Zeichen in dem Feld, in dem der Ausdruck gespeichert wird.

Wenn Sie einen Funktions- oder Feldnamen direkt im Feld eingeben, müssen Sie vor und hinter ihm drei Prozentzeichen einfügen. Wenn Sie zum Einbetten eines Funktions- oder Feldnamens den Ausdruck-Generator verwenden, werden die Prozentzeichen automatisch eingefügt.

Nehmen wir beispielsweise an, Sie fügen mit dem Expression Builder den folgenden Feldnamen in den Hauptteil einer E-Mail in einer Workflow-Aktion ein:

```
[<AccountName>]
```

Der Ausdruck-Generator fügt Folgendes (insgesamt 21 Zeichen) in den Hauptteil der E-Mail in der Workflow-Aktion ein:

```
%%[<AccountName>]%%
```

Literallänge

Wenn Sie eine Zeichenfolge oder ein numerisches Literal in Expression Builder an eine Funktion übergeben, darf das Literal nicht mehr als 75 Zeichen einschließlich Leerzeichen enthalten. Wenn ein Literal mehr als 75 Zeichen enthält, wird es von Expression Builder als Syntaxfehler betrachtet. Wenn Sie eine Zeichenfolge durch Referenzieren eines Feldnamens an eine Funktion übergeben, gilt die Obergrenze von 75 Zeichen nicht für die Länge des Wertes in dem an das Literal übergebenen Feld.

Wenn Sie einen Ausdruck zur Definition eines Standardwertes für ein Feld erstellen, gilt die Obergrenze von 75 Zeichen für alle Zeichenfolgen oder numerischen Literale, die an eine beliebige Funktion in dem Ausdruck übergeben werden. Des Weiteren darf die Anzahl der Zeichen im Ergebnis des Ausdrucks die maximal zulässige Zahl der in dem Feld erlaubten Zeichen nicht überschreiten.

Bedingungsausdrücke

Ein Bedingungsausdruck ist ein Ausdruck, von dem bei der Auswertung durch die Anwendung immer ein Boolescher Wert wie "True" oder "False" zurückgegeben wird.

HINWEIS: "Yes", "No", "Y" und "N" sind keine Booleschen Werte. Wenn Sie "True" oder "False" als Rückgabewert für Funktionen wie die Funktion [Iif](#) (auf Seite 1699) festlegen, werden "True" und "False" als Zeichenfolgen und nicht als Boolesche Werte ausgegeben. Wenn falsche Boolesche Werte in Bedingungsausdrücken verwendet werden, können Fehlfunktionen die Folge sein.

Ein Ausdruck, der in einem der folgenden Kontexte verwendet wird, muss ein bedingter Ausdruck sein:

- So geben Sie eine Regel zur Feldvalidierung an
- So geben Sie eine Bedingung in einer Workflow-Regel an
- Als erster Parameter in einer [Iif](#) (auf Seite 1699)-Funktion

Validierungsausdrücke

Mit Validierungsausdrücken wird sichergestellt, dass die in Felder eingegebenen Daten gültig sind. Ein Validierungsausdruck muss ein bedingter Ausdruck sein.

Ein Validierungsausdruck für ein Feld wird ausgewertet, wenn der Datensatz erstellt wird und jedes Mal, wenn das Feld von einem Benutzer aktualisiert wird.

- Ein Feld ist beim Erstellen des Datensatzes leer. Die Feldvalidierung erzwingt nicht die Anforderung eines Werts.
- Ein Feld verfügt über einen bereits vorhandenen ungültigen Wert und wird beim Aktualisieren nicht geändert.

Wenn ein Validierungsausdruck nicht ausgewertet wird oder ein Validierungsausdruck als NULL ausgewertet wird, wird keine Fehlermeldung erzeugt. Eine Fehlermeldung wird nur dann erzeugt, wenn der Validierungsausdruck fehlschlägt (d.h., wenn der Ausdruck als FALSE ausgewertet wird).

Ein Validierungsausdruck unterscheidet sich von anderen Ausdruckstypen insofern, als er mit einem bedingten Operator beginnen kann. Beispiel: Wenn "Firmenname" das Feld ist, das von dem Ausdruck validiert wird, kann der Ausdruck folgendermaßen beginnen:

```
= 'Acme Hospital'
```

Auch wenn dieser Ausdruck nicht das richtige Format hat, besteht er eine Syntaxprüfung, weil Oracle CRM On Demand den Namen des zu validierenden Feldes vor dem Ausdruck einfügt, wenn am Anfang des Ausdrucks kein Feldname gefunden wird. Sie können den Validierungsausdruck auch folgendermaßen eingeben:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

wobei [<AccountName>] das Feld ist, das validiert wird.

Wenn bei dem Ausdruck andere Felder neben dem Feld, das validiert wird, validiert werden müssen, wird standardmäßig der erste Vergleich in dem Ausdruck bei dem zu validierenden Feld ausgeführt.

Validierungsausdrücke werden in dem Textfeld "Feldvalidierung" nur bei der erweiterten Feldverwaltung in Oracle CRM On Demand verwendet.

Beispiele für Validierungsausdrücke

Beispiel 1: Bei einem Geschäftsprozess muss das Abschlussdatum eines Verkaufsprojekts hinter dem Erstelldatum des Verkaufsprojekts liegen.

Zur Implementierung dieses Prozesses erstellen Sie einen Validierungsausdruck für das Feld "Abschlussdatum" (auf der Seite "Felddefinition" für Verkaufsprojekte) wie folgt:

```
> [<CreateDate>]
```

Alternativ können Sie das folgende Beispiel verwenden. Beachten Sie jedoch, dass das auszuwertende Feld (Abschlussdatum) das erste Feld in dem Ausdruck sein muss:

```
[<CloseDate>] > [<CreateDate>]
```

Weitere Informationen über das Erstellen und Bearbeiten von Feldern finden Sie in [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175).

Beispiel 2: Bei einem Geschäftsprozess muss der Umsatz eines Verkaufsprojekts ein Wert ungleich Null sein, wenn die Wahrscheinlichkeit des Verkaufsprojekts 40 % oder höher ist.

Die Geschäftsregel gibt an, dass die Abhängigkeit in beiden Feldern vorhanden ist und folgendermaßen neu gestartet werden kann:

Bei einem Verkaufsprojekt kann der Umsatz nicht Null sein, wenn die Wahrscheinlichkeit größer als oder gleich 40 ist. Umgekehrt kann die Wahrscheinlichkeit nicht größer als oder gleich 40 sein, wenn der Umsatz Null ist.

Ein Validierungsausdruck für ein Feld wird ausgewertet, wenn der Datensatz erstellt und wenn das Feld von einem Benutzer aktualisiert wird. Weil sich ein Update des Feldes "Wahrscheinlichkeit" oder "Umsatz" auf beide Felder auswirken kann, müssen Validierungsregeln für das Feld "Wahrscheinlichkeit" und das Feld "Umsatz" vorhanden sein, um die Geschäftsregel korrekt zu implementieren. (Weitere Informationen über das Erstellen und Bearbeiten von Feldern finden Sie in [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175)

Folgende Schritte müssen ausgeführt werden, um dieses Beispiel zu implementieren:

- 1 Konfigurieren Sie die folgende Validierungsregel für das Feld "Wahrscheinlichkeit":

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Beachten Sie, dass kein Prozentzeichen verwendet wird (%).

- 2 Fügen Sie eine Validierungsfehlermeldung wie die Folgende zu dem Feld "Wahrscheinlichkeit" hinzu:
Umsatz muss größer als 0 sein, wenn die Wahrscheinlichkeit größer als oder gleich 40 % ist.

- 3 Konfigurieren Sie die folgende Validierungsregel für das Feld "Umsatz":
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
- 4 Fügen Sie eine Validierungsfehlermeldung wie die Folgende zu dem Feld "Umsatz" hinzu:
Umsatz muss größer als 0 sein, wenn die Wahrscheinlichkeit größer als oder gleich 40 % ist.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Datentypen in Expression Builder

In diesem Thema werden die Datentypen in Oracle CRM On Demand sowie ihre Verwendung in Expression Builder beschrieben.

Datentypen in Oracle CRM On Demand

In der folgenden Tabelle ist der Datentyp aufgeführt, der zurückgegeben wird, wenn ein Oracle CRM On Demand-Feld in einem Ausdruck verwendet wird. Verwenden Sie die Syntax [<FieldName>], um den Wert eines Feldes abzurufen.

Oracle CRM On Demand Feldtyp	Rückgabotyp in Ausdrücken
Ganzzahl	Ganzzahl
Auswahlliste	Zeichenfolge
Währung	Währung
ID	Zeichenfolge
Text	Zeichenfolge
Kontrollkästchen	Boolescher Wert. Sie können beispielsweise [<Active>] direkt an Stellen verwenden, an denen Bedingungen erwartet werden. Darüber hinaus können Sie auch "FieldValue('<Active>') = 'Y'" verwenden.

Oracle CRM On Demand Feldtyp	Rückgabotyp in Ausdrücken
Datum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Anzahl	Anzahl

HINWEIS: Wenn der Unternehmensadministrator Felder umbenannt hat, werden in der Liste *Datensatztyp* zwar die neuen Namen angezeigt, in der Ausdruckssyntax erscheinen jedoch nach wie vor die ursprünglichen Namen. In benutzerdefinierten Feldern werden in der Ausdruckssyntax die Integrations-Tag-Namen verwendet, die von Unternehmensadministratoren geändert werden können. Die Syntax ist:

[<CustomTag_ITAG>] und FieldValue('<CustomTag_ITAG>')

Datentyp Arithmetisch

Wenn eine Anweisung auf mehrere Feldwerte verweist und die Felder unterschiedliche Datentypen haben, kann sich die Reihenfolge der Datentypen auf die Berechnung auswirken. Wenn ein Operator (mit Ausnahme des Exponenten-Operators) auf zwei Operanden mit zwei unterschiedlichen Datentypen angewendet wird, wird der Operand auf der rechten Seite des Operators in den Datentyp des Operanden auf der linken Seite konvertiert, bevor der Vorgang ausgewertet wird. Beispiel: Ist für "CloseDate" 02/09/2007 angegeben, wird folgender Ausdruck:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

als 02/09/200730 ausgewertet. Deshalb ist die folgende Bedingung:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

syntaktisch gültig, die Bedeutung ist jedoch ungültig. Die Bedingung wird wie folgt korrekt geschrieben:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

HINWEIS: Wenn der Exponenten-Operator verwendet wird, wird der Operand auf der rechten Seite des Operators nicht in den Datentyp des Operanden auf der linken Seite konvertiert.

In den folgenden Tabellen werden die möglichen Ergebnisse verschiedener arithmetischer Vorgänge mit den dargestellten Beispielwerten aufgeführt.

Feld	Datentyp	Beispielwert
Menge	Ganzzahl	5
Stückpreis	Währung	2,25

Berechnung	Ergebnis	
	Wert	Datentyp

Berechnung	Ergebnis	
	Wert	Datentyp
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7.25	Währung
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Ganzzahl
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2.75) HINWEIS: Bei Währungsfelder geben die Klammern negative Werte an.	Währung
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Ganzzahl
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11,25	Währung
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Ganzzahl
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0.45	Währung
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2.50	Währung

Wenn der Exponenten-Operator verwendet wird, wird der Operand auf der rechten Seite des Operators nicht in den Datentyp des Operanden auf der linken Seite konvertiert.

Wenn in diesem Beispiel (in dem Quantity ein ganzzahliges Feld, value 5, und Item Price ein Währungsfeld ist, value 2.25) der Operand auf der rechten Seite des Operators in den Datentyp des Operanden auf der linken Seite konvertiert wird, wäre der erwartete Wert von Quantity ^ Item Price 25 und der erwartete Datentyp "Integer". Die Ergebnisse werden jedoch in der folgenden Tabelle dargestellt.

Berechnung	Ergebnis	
	Wert	Datentyp
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57.67	Währung
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37.38	Währung

Der Subtraktionsoperator (Minuszeichen [-]) wird auch in Expression Builder unterstützt. Zum Beispiel:

Berechnung	Ergebnis	
	Wert	Datentyp
-1 * [<ItemPrice>]	(2.25)	Währung

Wenn Sie eine Zahl in eine Zeichenfolge konvertieren, funktioniert die Berechnung nicht richtig. Beispiel:

Berechnung	Ergebnis		Beschreibung
	Wert	Datentyp	
1234 + abcd	1234	Anzahl	Die Zeichenfolge "abcd" entspricht der Zahl 0 und wird zu 1234 addiert.
abcd + 1234	abcd1234	Zeichenfolge	Die Zahl 1234 entspricht der Zeichenfolge "1234" und wird an die Zeichenfolgen "abcd" angehängt.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Expression Builder-Operatoren

In diesem Thema werden die Operatoren, die Sie in Expression Builder verwenden können, mit der Reihenfolge beschrieben, in der sie ausgewertet werden.

Arithmetische Operatoren

In der folgenden Tabelle wird der Zweck der einzelnen arithmetischen Operatoren beschrieben mit einem Beispiel für die Anwendung.

Operator	Zweck	Beispiel
+	Addieren	[<Record Number>] + 1
-	Subtrahieren	[<Record Number>] - 1
-	Negieren	[<Revenue>] < -100
*	Multiplizieren	[<Subtotal>] * 0.0625
/	Dividieren	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponent	[<Grid Height>] ^ 2

Logische Operatoren

Die folgende Wahrheitstabelle enthält die möglichen Ergebnisse der logischen Operatoren in Expression Builder.

Logischer Operator	Erster Operand	Zweiter Operand	Ergebnis
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

Vergleichsoperatoren

In der folgenden Tabelle wird der Zweck der einzelnen Vergleichsoperatoren beschrieben mit einem Beispiel für die Anwendung.

Operator	Zweck	Beispiel
=	Testet, ob der erste Operand gleich dem zweiten Operand ist.	[<Last Name>] = "Smith"
< >	Testet, ob der erste Operand nicht gleich dem zweiten Operand ist.	[<Role>] <> "End-User"
>	Testet, ob der erste Operand größer als der zweite Operand ist.	[<Revenue>] > 5000
<	Testet, ob der erste Operand kleiner als der zweite Operand ist.	[<Probability>] < .7
> =	Testet, ob der erste Operand größer als oder gleich dem zweiten Operand ist.	[<Revenue>] >= 5000
< =	Testet, ob der erste Operand kleiner als oder gleich dem zweiten Operand ist.	[<Probability>] <= .7
LIKE	Testet, ob der Wert des ersten Operanden mit der angegebenen Zeichenfolge übereinstimmt.	[<Last Name>] LIKE "Smith" TIPP: Sie können die Mustervergleichsonderzeichen Sternchen (*) und Fragzeichen (?) für Sonderzeichen bei dem Operator LIKE verwenden.
NOT LIKE	Testet, ob der Wert des ersten Operanden nicht mit der angegebenen Zeichenfolge übereinstimmt.	[<Last Name>] NOT LIKE "Smith" oder NOT ([<Last Name>] LIKE "Smith") HINWEIS: Die Klammern im zweiten Beispiel sind erforderlich. TIPP: Sie können die Mustervergleichsonderzeichen

Operator	Zweck	Beispiel
		hen Sternchen (*) und Fragzeichen (?) bei dem Operator NOT LIKE verwenden.
IS NULL	Testet, ob der Operand Null ist.	[<Last Name>] IS NULL
IS NOT NULL	Testet, ob der Operand nicht Null ist.	[<Last Name>] IS NOT NULL

Mustervergleichsonderzeichen

In der folgenden Tabelle werden die Mustervergleichsonderzeichen beschrieben. Diese Sonderzeichen können mit den Vergleichsoperatoren LIKE und NOT LIKE verwendet werden.

Zeichen	Zweck	Beispiel
*	Null oder mehr Zeichen	<Last Name>] LIKE "Sm*" gibt alle Datensätze zurück, bei denen der Wert für [<Last Name>] mit den Zeichen <i>Sm</i> beginnt, z. B. wie in <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> usw. [<Last Name>] LIKE "*om*" gibt alle Datensätze zurück, in denen das Feld [<Last Name>] die Zeichen <i>om</i> enthält, wie in <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> usw.
?	Ein Zeichen	[<First Name>] NOT LIKE "Da?" gibt alle Datensätze zurück, in denen der Wert [<First Name>] drei Zeichen umfasst und nicht mit den Buchstaben <i>Da</i> beginnt. Datensätze wie <i>Ted</i> , <i>Tom</i> und <i>Sam</i> werden zurückgegeben, <i>Dax</i> und <i>Dan</i> jedoch nicht. NOT ([<First Name>] LIKE "?o?") gibt alle Datensätze zurück, in denen der Wert [<First Name>] drei Zeichen umfasst und als mittleren Buchstaben kein <i>o</i> enthält. Datensätze mit <i>Ted</i> und <i>Sam</i> würden zurückgegeben, <i>Tom</i> und <i>Bob</i> jedoch nicht.

Verkettungsoperator

Der Operator + (Plus) wird in E-Mails verwendet, um Feldwerte und Text zu verketteten.

Rangfolge der Operatoren

Dies ist die Rangfolge, in der Oracle CRM On Demand die verschiedenen Operatoren in einem einzelnen Ausdruck auswertet. Es gelten folgende Regeln:

- Höherrangige Operatoren werden vor Operatoren mit niedrigerem Rang ausgewertet.
- Gleichrangige Operatoren werden von links nach rechts ausgewertet.
- Niedrige Zahlen zeigen einen höheren Rang an.

- Durch die Verwendung von Klammern ändert sich die Rangfolge innerhalb eines Ausdrucks. Der Ausdruck innerhalb der Klammern wird vor dem Ausdruck außerhalb der Klammern ausgewertet.

Die verschiedenen Ränge werden in der folgenden Tabelle aufgelistet.

Rang	Operator
1	()
2	- (Negation)
3	^ (Potenzierung)
4	* (Multiplikation), / (Division)
5	+ (Addition), - (Subtraktion), logischer Operator NOT
6	Logischer Operator AND
7	Logischer Operator OR
8	=, <>, >, <, >=, <= Vergleichsoperatoren

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Expression Builder-Funktionen

In der folgenden Tabelle werden die Funktionen aufgeführt, die Sie in Expression Builder verwenden können. Klicken Sie auf den Namen einer Funktion, um weitere Informationen über die Funktion aufzurufen.

Boolesche Funktionen	Datum- und Zeitfunktionen	Zeichenfunktionen	Benutzerfunktionen	Datenfunktionen	Mathematische Funktionen
IfNull (auf Seite 1698)	Dauer (auf Seite 1691)	FieldValue (auf Seite 1694)	Locale (auf Seite 1719)	ExcludeChannel (auf Seite 1693)	LN (auf Seite 1718)
Iif (auf Seite 1699)	JulianDay (auf Seite 1712)	FindNoneOf (auf Seite 1695)	LocaleListSeparator (auf Seite 1720)	GetGroupId (auf Seite 1697)	

Boolesche Funktionen	Datum- und Zeitfunktionen	Zeichenfunktionen	Benutzerfunktionen	Datenfunktionen	Mathematische Funktionen
	JulianMonth (auf Seite 1713)	FindOneOf (auf Seite 1696)	OrganizationName (auf Seite 1724)	GetParentId (auf Seite 1698)	
	JulianQtr (auf Seite 1714)	InStr (auf Seite 1700)	UserValue (auf Seite 1733)	JoinFieldValue (auf Seite 1702)	
	JulianWeek (auf Seite 1715)	Left (auf Seite 1716)		LookupName (auf Seite 1720)	
	JulianYear (auf Seite 1715)	Len (auf Seite 1717)		LookupValue (auf Seite 1721)	
	Timestamp (auf Seite 1729)	Mid (auf Seite 1722)		PRE (auf Seite 1724)	
	Today (auf Seite 1732)	Right (auf Seite 1726)		RowIdToRowNum (auf Seite 1727)	
	UtcConvert (auf Seite 1737)	ToChar (auf Seite 1730)		RowNum (auf Seite 1728)	

Beachten Sie auch die folgenden Informationen zu anderen Funktionen:

- Einige der Funktionen, die in der Dropdown-Liste im Feld "Funktionen" in Ausdruck-Generator aufgeführt werden, sind nur für den internen Gebrauch. Verwenden Sie die folgenden Funktionen in Ihren Ausdrücken nicht:
 - [GetParentId](#)
 - [IsManagerPosition](#)
 - [Lookup](#)
 - [LookupMessage](#)
 - [LOVLanguage](#)
 - [PositionId](#)
 - [PositionName](#)
- Es ist zu empfehlen, die Funktion [UserValue](#) (auf Seite 1733) anstelle der in der folgenden Tabelle aufgelisteten Funktionen zu verwenden. Diese Funktionen sind veraltet.

Funktion	Empfohlene Alternative
----------	------------------------

Funktion	Empfohlene Alternative
Alias	UserValue('<Alias>')
Währung	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Language	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)

Dauer

Die Dauerfunktion in Expression Builder gibt eine Zahl zurück, die einen Zeitraum in Tagen oder Tagesabschnitten angibt, so wie vom Periodenargument angegeben.

Syntax

Duration(period)

Ergebnistyp

Anzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
Periode	<p>Ein Zeichenfolgenliteral im folgenden Format: <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>wobei:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>P</i> der Zeitraumindikator ist ■ <i>nY</i> die Anzahl der Jahre zwischen 0 und 5 angibt ■ <i>nM</i> die Anzahl der Monate zwischen 0 und 12 angibt ■ <i>nD</i> die Anzahl der Tage zwischen 0 und 200 angibt ■ <i>T</i> die Datums- und Uhrzeitangaben trennt ■ <i>nH</i> die Anzahl der Stunden zwischen 0 und 200 angibt ■ <i>nM</i> die Anzahl der Minuten zwischen 0 und 59 angibt

Beachten Sie Folgendes:

- Kennzeichnen Sie positive Werte nicht mit einem Pluszeichen (+).
- Negative Zeiträume können Sie mit `-Duration(Period)` angeben.
- Die Angabe von Sekunden wird nicht unterstützt.
- Die maximal unterstützte Dauer ist `'P5Y12M200DT200H59M'` (d.h. 5 Jahre, 12 Monate, 200 Tage, 200 Stunden und 59 Minuten).
- Ist die Anzahl der Jahre, Monate, Tage, Stunden oder Minuten gleich null, können Sie die Zahl und ihren Designator weglassen.
- Ist die Anzahl für Jahre, Monate oder Tage gleich null und die Zeitkomponente hat einen anderen Wert als null, muss mindestens eine der Komponenten Jahr, Monat oder Tag vorhanden sein (Zahl und Designator).
- Wenn keine Zeitkomponente im Zeitraum vorhanden ist, muss der Designator `T` nicht angegeben werden.
- Der Designator `P` muss immer im Zeitraum vorhanden sein.

Beispiele

Es folgen einige Beispiele für die Dauerfunktion:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```


Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

ExcludeChannel

Die Funktion ExcludeChannel in Expression Builder gibt FALSE zurück, wenn der angegebene Vertriebskanalname dem Vertriebskanal entspricht, über den die Anfrage kam.

Syntax

ExcludeChannel(channel name)

Ergebnistyp

Boolescher Wert

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
Vertriebskanalname	Der Name des auszuschließenden Vertriebskanals.

Die folgende Tabelle beschreibt die gültigen Zeichenfolgen, die im Argument des Vertriebskanalnamens verwendet werden dürfen.

Zeichenfolge des Vertriebskanalnamens	Beschreibung
Import	Diese Kanalzeichenfolge schließt mithilfe der Importfunktionalität oder Oracle Data Loader On Demand ausgeführte Updates aus.
Online	Diese Kanalzeichenfolge schließt durch Benutzeraktionen in Browserfenstern ausgeführte Updates aus.
Massenaktualisierung	Diese Kanalzeichenfolge schließt mithilfe der Option "Massenaktualisierung" auf Listenseiten ausgeführte Updates aus.

Zeichenfolge des Vertriebskanalnamens	Beschreibung
Datensätze zusammenführen	Diese Kanalzeichenfolge schließt durch Datensatzzusammenführungen ausgeführte Updates aus.
Offline	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Offline On Demand aus.
Web-Services	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Web-Services aus.
Office	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Oracle CRM On Demand Integration for Office aus.
OEI	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand aus.
PIM	Diese Kanalzeichenfolge schließt Updates aus Oracle PIM Sync On Demand aus.

Beispiele

Im folgenden Beispiel wird verhindert, dass ein Prozess durch eine Web-Serviceanfrage ausgelöst wird:

```
ExcludeChannel("web services")
```

Im folgenden Beispiel wird verhindert, dass ein Prozess durch einen Importvorgang oder Oracle Data Loader On Demand ausgelöst wird:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

FieldValue

Die Funktion FieldValue in Expression Builder gibt den Wert eines Felds als Zeichenfolge zurück.

Syntax

FieldValue('<field_name>')

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
field_name	Der gültige XML-Name oder das benutzerdefinierte Integrations-Tag, das dem gewählten Feld entspricht.

Beispiele

Das folgende Beispiel:

```
Fieldvalue('<CreateDate>')
```

gibt den Wert des Feldes "CreateDate" als Zeichenfolge zurück.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

FindNoneOf

Die Funktion "FindNoneOf" in Expression Builder gibt die Position des ersten Vorkommens im ersten Argument (string1) zurück, das nicht mit einem Zeichen im zweiten Argument (string2) übereinstimmt.

Syntax

FindNoneOf (string1, string2)

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string1	Eine Zeichenfolge, ein Textfeld oder ein Zeichenfolgenausdruck, nach dem gesucht werden muss.
string2	Eine Zeichenfolge, ein Textfeld oder ein Zeichenfolgenausdruck, mit dem ein Vergleich vorgenommen werden muss.

Beispiele

Das folgende Beispiel gibt den Wert 4 zurück:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

FindOneOf

Die Funktion "FindOneOf" in Expression Builder gibt die Position des ersten Vorkommens im ersten Argument (string1) eines Zeichens im zweiten Argument (string2) zurück.

Syntax

```
FindOneOf (string1, string2 )
```

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string1	Eine Zeichenfolge, ein Textfeld oder ein Zeichenfolgenausdruck, nach dem gesucht werden muss.
string2	Eine Zeichenfolge, ein Textfeld oder ein Zeichenfolgenausdruck, mit dem ein Vergleich vorgenommen werden muss.

Beispiele

Das folgende Beispiel gibt den Wert 3 zurück:

```
Findoneof ("abcdef", "xyzc")
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

GetGroupId

Die Funktion "GetGroupId" in Expression Builder gibt die Oracle CRM On Demand-Gruppe zur gemeinsamen Kalenderverwendung zurück.

Syntax

GetGroupId ()

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

GetParentId

Die Funktion "GetParentId" in Expression Builder gibt die Zeilen-ID eines übergeordneten Datensatzes zurück.

Syntax

GetParentId()

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Beispiel

Wenn eine Kontaktperson mit einer Firma mit Zeilen-Id 12-1A876B verknüpft ist, gibt die Funktion GetParentId folgenden Wert zurück:

12-1A876B

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

IfNull

Die Funktion IfNull in Expression Builder gibt den Wert aus dem ersten Argument zurück, das an die Funktion übergeben wird. Wenn das erste Argument NULL zurückgibt, wird der Wert aus dem zweiten Argument zurückgegeben.

Syntax

IfNull (expr1, expr2)

Ergebnistyp

Der Ergebnistyp der Funktion IfNull entspricht dem Typ des ersten Arguments, auch wenn das erste Argument NULL ist. Das zweite Argument wird in den Typ des ersten Arguments konvertiert, bevor sein Wert zurückgegeben wird.

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
expr1	Ein Feldname oder Ausdruck.
expr2	Der Feldname oder Ausdruck, der zurückgegeben wird, wenn expr1 NULL ist.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

IIf

Die IIf-Funktion in Expression Builder gibt einen von zwei Parametern basierend auf der Auswertung eines Bedingungsausdrucks zurück. IIf ist eine Abkürzung für "Immediate If".

Syntax

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Alternative Syntax

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Gemischte Syntax

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Ergebnistyp

Der Ergebnistyp der Funktion IIf() entspricht immer dem Typ des ersten Arguments. Wenn die Auswertung des Ausdrucks FALSE ergibt, wird das zweite Argument in den Typ des ersten Arguments konvertiert, bevor sein Wert zurückgegeben wird.

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
expr	Der bedingte Ausdruck, der ausgewertet werden muss.
result_if_true	Der Rückgabewert, wenn die Auswertung des bedingten Ausdrucks True ergibt.
result_if_false	Der Rückgabewert, wenn die Auswertung des bedingten Ausdrucks False ergibt.
expr_if_true	Ein Ausdruck, der ausgewertet werden muss, wenn die Auswertung des bedingten Ausdrucks True ergibt.
expr_if_false	Ein Ausdruck, der ausgewertet werden muss, wenn die Auswertung des bedingten Ausdrucks False ergibt.

Beispiele

Im Folgenden wird ein Beispiel für die gemischte Syntax in der IIf-Funktion dargestellt:

Ein Geschäftsprozess erfordert, dass das Feld "Region" auf der Seite "Details Konto" aktualisiert wird, wenn das Feld "Rechnungsadresse" folgendermaßen geändert wird:

Wenn das Feld "Rechnungsadresse" in OK oder TX geändert wird, muss das Feld "Region" in "Zentral" aktualisiert werden. Wenn das Feld "Rechnungsadresse" in CA geändert wird, muss das Feld "Region" in "West" aktualisiert werden. Bei allen anderen Rechnungsadressen muss das Feld "Region" in "Ost" aktualisiert werden.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' OR [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',  
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

InStr

Die Funktion "InStr" in Expression Builder gibt die Position des ersten Vorkommens einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück.

Syntax

Instr(string1, string2, start, end)

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string1	Gibt die Zeichenfolge an, die durchsucht werden muss. Der Wert kann ein Zeichenfolgenliteral, ein Feldname oder ein Ausdruck sein, der eine Zeichenfolge zurückgibt.
string2	Gibt die Zeichenfolge an, nach der gesucht werden muss. Der Wert kann ein Zeichenfolgenliteral, ein Feldname oder ein Ausdruck sein, der eine Zeichenfolge zurückgibt. NOTE: Bei der Suche nach einer Zeichenfolge muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden.
start	(Optional) Eine Ganzzahl, die den Startpunkt in string1 angibt.
end	(Optional) Eine Ganzzahl, die den Endpunkt in string1 angibt.

Beispiele

Das folgende Beispiel gibt den Wert 9 zurück:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Funktion InStr in einer Workflow-Regelbedingung verwendet werden kann. In der Workflow-Regelbedingung wird die Funktion InStr verwendet, um festzustellen, ob eine bestimmte Zeichenfolge in einem Datensatzfeld enthalten ist. Wenn die Zeichenfolge in dem Feld gefunden wird, werden die für die Workflow-Regel angegebenen Aktionen ausgeführt. In diesem Beispiel bestimmt die Funktion InStr, ob das Feld Subject in einem Datensatz das Wort *REVIEW* enthält. Die für die Workflow-Regel angegebene Aktion wird nur ausgeführt, wenn das Feld Subject das Wort *REVIEW* in Großbuchstaben enthält.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

JoinFieldValue

Mit einem Fremdschlüssel kann ein Datensatztyp auf einen anderen Datensatz Bezug nehmen. Ein *verbundenes Feld* ist ein Feld eines Datensatztyps, das über einen Fremdschlüssel ein Feld eines anderen Datensatztyps referenziert. Zum Beispiel ist bei den meisten Datensatztypen das Feld "OwnerId" ein Fremdschlüssel, der den Datensatztyp "Benutzer" referenziert. Das Feld "Verantwortlicher" vieler Datensätze ist ein verbundenes Feld, das mit dem Fremdschlüssel "OwnerId" das Feld "Alias" des Datensatztyps "Benutzer" referenziert.

Mit der Funktion "JoinFieldValue" in Expression Builder wird der Wert eines verbundenen Feldes zurückgegeben, wenn der referenzierte Datensatztyp und die verbundenen Fremdschlüsselfelder in der Funktion angegeben werden. Durch die Funktion "JoinFieldValue" können auch andere Felder des referenzierten Datensatztyps abgerufen werden, die nicht direkt mit dem Ausgangsobjekt verbunden sind, was bedeutet, dass Sie Felder verschiedener Datensatztypen über verbundene Datensatztypen suchen können.

Syntax

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Wenn ein Fehler auftritt oder der angeforderte Feldwert leer ist, wird eine Zeichenfolge mit Länge null ausgegeben.

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
ref_record_type	<p>Der sprachunabhängige Name des referenzierten Datensatztyps. (Ein <i>sprachunabhängiger Name</i> ist ein Name, der sich nicht ändert, wenn die Benutzersprache geändert wird.)</p> <p>Das Argument muss in Feldzeichenfolgenkennungen eingeschlossen sein. Zum Beispiel:</p> <p>'<Account>'</p> <p>Die Tabelle im Abschnitt "Datensatztypen" dieses Themas enthält die Liste der sprachunabhängigen</p>

Argument	Beschreibung
	Datensatztypnamen.
foreign_key	Ein Literal oder ein Ausdruck, von dem eine gültige Zeilen-ID des referenzierten Datensatztyps zurückgegeben wird (angegeben im Argument "ref_record_type"). Wenn die Zeilen-ID ungültig ist, gibt die Funktion eine Zeichenfolge mit Länge null zurück. Direkte Feldreferenzen müssen in Feldkennungen eingeschlossen sein. Zum Beispiel: [<AccountId>]
field_name	Der sprachunabhängige Name eines Feldes im referenzierten Datensatztyp (angegeben mit dem Argument "ref_record_type"). Wenn das Feld nicht im referenzierten Datensatztyp vorhanden ist, wird ein Fehler zurückgegeben. Der Feldname muss in Feldzeichenfolgenkennungen eingeschlossen sein. Zum Beispiel: '<Type>'

Beispiele

Beispiel 1: In einem Geschäftsprozess muss eine Workflow-Regel den Namen des neuen Verantwortlichen suchen, wenn der Verantwortliche eines Datensatzes geändert wird. Wenn der Verantwortliche eines Datensatzes geändert wird, wird nur das Fremdschlüsselfeld "OwnerId" der Workflow-Regel aktualisiert. Daher wird mit der folgenden Bedingung in einer Workflow-Regel nicht nach dem neuen Verantwortlichen des Datensatzes gesucht:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Stattdessen können Sie die folgende Bedingung im Workflow zum Suchen des neuen Verantwortlichen des Datensatzes verwenden:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Beispiel 2: Verwenden Sie den folgenden Ausdruck, wenn Sie die E-Mail-Adresse des früheren Verantwortlichen eines Datensatzes abrufen möchten.

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Beispiel 3: Mit dem folgenden Ausdruck erhalten Sie die E-Mail-Adresse des aktuellen Verantwortlichen eines Datensatzes:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Beispiel 4: Für einen Geschäftsprozess ist es notwendig, der Person zur Serviceanforderung eine E-Mail zu senden. Bevor die E-Mail gesendet wird, überprüft die Workflow-Regel, ob die Person einverstanden damit ist, E-Mails zu erhalten. Die Workflow-Regel (basierend auf dem Datensatztyp für Serviceanforderungen) hat die folgende Bedingung:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Beispiel 5: Mit dem folgenden Datensatz erhalten Sie das Gebiet der primären Firma für eine Serviceanforderung:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>],
'<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Datensatztypen

In der folgenden Tabelle zeigt die Spalte "Referenzierter Datensatztyp" die sprachunabhängigen Namen der referenzierten Datensatztypen, die mit der Funktion "JoinFieldValue" gesucht werden können. Die Spalte "Fremdschlüssel" enthält die Fremdschlüssel, mit denen der referenzierte Datensatztyp gesucht wird. Die Spalte "Datensatztyp" zeigt die Datensatztypen, mit denen dort Workflow-Regeln konfiguriert werden, wo die Fremdschlüssel angezeigt werden.

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
Account	ParentAccountId	Account
Kampagne	SourceCampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Gebiet	TerritoryId	
Benutzer	OwnerId	
Account	CompetitorId	Account Competitor
Contact	PrimaryContactId	
Account	AccountId	Firma - Person
Contact	ContactId	
Contact	ContactId	Account Contact Role
Account	AccountId	Account Note
Account	AccountId	Firmenteam
Benutzer	UserId	
Account	AccountId	Activity
Kampagne	CampaignId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Händler	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Verkaufsprojekt	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Benutzer	DelegatedById	
Benutzer	OwnerId	
Contact	ContactId	Beurteilung
Lead	LeadId	
Verkaufsprojekt	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Account	ManufacturerId	Anlage
Account	AccountId	
Contact	CustomerContactId	
Produkt	ProductId	
Account	AccountId	Auto Dealer Makes
Account	AccountId	Auto Sales Hours
Produkt	ProductId	Auto Service Hours
Produkt	ProductId	Produktbesprechungen nach Besuch
Benutzer	OwnerId	Call Sample Dropped
Kampagne	CampaignId	Kampagne
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
Benutzer	OwnerId	
Contact	ContactId	Campaign Recipients
Contact	CampaignContactId	
Kampagne	CampaignId	
Account	AccountId	Contact
Kampagne	SourceCampaignId	
Contact	ManagerId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Gebiet	TerritoryId	
Benutzer	OwnerId	
Contact	ContactId	
Contact	ContactId	Contact Note
Benutzer	UserId	Personenteam
Account	AccountId	
Activity	ActivityId	Custom Object 01
Kampagne	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Händler	DealerId	
Fonds	FundId	
Haushalt	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
Verkaufsprojekt	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Lösung	SolutionId	
Benutzer	OwnerId	
Fahrzeug	SolutionId	
Account	AccountId	Custom Object 02
Activity	ActivityId	
Kampagne	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Händler	DealerId	
Fonds	FundId	
Haushalt	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Verkaufsprojekt	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Lösung	SolutionId	
Benutzer	OwnerId	
Fahrzeug	SolutionId	
Account	AccountId	Custom Object 03
Activity	ActivityId	

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
Kampagne	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Händler	DealerId	
Fonds	FundId	
Haushalt	HouseholdId	
Lead	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Verkaufsprojekt	OpportunityId	
Portfolio	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Lösung	SolutionId	
Benutzer	OwnerId	
Fahrzeug	SolutionId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Händler
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Händler	ParentDealerId	
Gebiet	PrimaryTerritoryId	
Benutzer	OwnerId	
Händler	ChannelPartnerId	Dealer Territory
CustomObject1	CustomObject1Id	Fonds
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Fonds	FundId	

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
Benutzer	PrimaryOwnerId	
Fonds	FundId2	Fund Participant
Kampagne	CampaignId	Fund Request
Contact	PrimaryContactId	
Fonds	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
Benutzer	FundOwnerId	
Benutzer	OwnerId	
Account	AccountID	Haushalt
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Haushalt	OwnerGroupId	
Kampagne	CampaignId	Haushaltsperson
Account	AccountId	Lead
Kampagne	CampaignId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Verkaufsprojekt	OpportunityId	
Benutzer	OwnerId	
Benutzer	SalesRepId	
Benutzer	ReferredById	
Produkt	ProductId	MedEd-Veranstaltung
Benutzer	OwnerId	
Account	AccountId	Verkaufsprojekt

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
Kampagne	SourceCampaignId	
Contact	KeyContactId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Händler	DealerId	
Gebiet	TerritoryId	
Benutzer	OwnerId	
Contact	PrimaryContactId	Verkaufsprojektmitbewerber
Verkaufsprojekt	CompetitorId	
Contact	ContactId	Rolle Verkaufsprojektperson
Verkaufsprojekt	OpportunityId	
OpportunityId	OptyId	Opportunity Note
Contact	PrimaryContactId	Verkaufsprojektpartner
Verkaufsprojekt	PartnerId	
Benutzer	OwnerId	
Verkaufsprojekt	OptyId	Opportunity Team
Benutzer	UserId	
Account	ParentAccountId	Partner
Kampagne	SourceCampaignId	
Gebiet	TerritoryId	
Benutzer	ChannelAccountManagerId	
Benutzer	OwnerId	
Account	AccountId	Portfolio
Account	InstitutionId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Portfolio	OwnerGroupId	
Portfolio	ParentPortfolioAccountId	
Produkt	ParentProductId	
Produkt	ProductId	
Benutzer	OwnerId	
Contact	ContactId	Portfolio Owner
Portfolio	PortfolioId	
Produkt	ParentProductId	Produkt
Account	OpportunityAccountId	Umsatz
Anlage	AssetId	
Contact	ContactId	
Verkaufsprojekt	OpportunityId	
Produkt	ProductId	
Benutzer	OwnerId	
Account	AccountId	Serviceanfrage
Anlage	AssetId	
Contact	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Händler	DealerId	
Produkt	ProductId	
Benutzer	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Lösung
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	

Referenzierter Datensatztyp	Fremdschlüssel	Datensatztyp
Produkt	ProductId	Fahrzeug
Account	AccountId	
Contact	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produkt	ProductId	
Händler	SellingDealerId	
Händler	ServicingDealerId	
Benutzer	OwnerId	

Außerdem sind die folgenden Fremdschlüsselfelder allen Datensatztypen gemeinsam, und sie beziehen sich auf die folgenden Benutzerdatensatztypen:

- CreatedById
- ModifiedById

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

JulianDay

Die Funktion JulianDay in Expression Builder gibt die Anzahl der Tagen an, die seit 1. Januar 4713 v.Chr. 12:00 Uhr Universal Time verstrichen sind.

Syntax

JulianDay (date)

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianDay(Today())

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

JulianMonth

Die Funktion "JulianMonth" in Expression Builder gibt eine Ganzzahl zurück, die folgendem Wert entspricht:

$$JulianYear * 12 + current_month$$

wobei *JulianYear* das Jahr ist, das von der Funktion [JulianYear](#) (auf Seite 1715) zurückgegeben wird, *current_month* eine Ganzzahl von 1-12 ist und January dem Wert 1 entspricht.

Syntax

JulianMonth (date)

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianMonth(Today())

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

JulianQtr

Die Funktion "JulianQtr" in Expression Builder gibt eine Ganzzahl zurück, die folgendem Wert entspricht:

$$JulianYear * 4 + current_quarter$$

wobei *JulianYear* das Jahr ist, das von der Funktion [JulianYear](#) (auf Seite 1715) zurückgegeben wird, und *current_quarter* folgendem Wert entspricht:

$$(current_month - 1) / 3 + 1$$

auf die nächste Ganzzahl abgerundet.

Syntax

JulianQtr (date)

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianQtr(Today())

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

JulianWeek

Die Funktion "JulianWeek" in Expression Builder gibt eine Ganzzahl zurück, die folgendem Wert entspricht:

$$\text{JulianDay} / 7$$

auf die nächste Ganzzahl abgerundet, wobei *JulianDay* der Tag ist, der von der Funktion [JulianDay](#) (auf Seite 1712) zurückgegeben wird.

Syntax

JulianWeek (date)

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianWeek(Today())

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

JulianYear

Die Funktion "JulianYear" in Expression Builder gibt eine Ganzzahl zurück, die folgendem Wert entspricht:

$$\text{current_year} + 4713$$

Syntax

JulianYear (date)

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
date	Ein Feldname, der einen Datentyp "Date" zurückgibt. Verwenden Sie die folgende Syntax, um den Wert des heutigen Datums zurückzugeben: JulianYear(Today())

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Left

Die Funktion "Left" in Expression Builder gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen ab der linken Seite einer Zeichenfolge zurück.

Syntax

Left(string, length)

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
Zeichenfolge	Die Zeichenfolge, aus der die linksbündigsten Zeichen zurückgegeben werden. Wenn die Zeichenfolge Null enthält, wird Null zurückgegeben.

Argument	Beschreibung
Length	Eine Ganzzahl, die die Anzahl von zurückzugebenden Zeichen angibt. Wenn dieses Argument 0 (Null) ist, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben. Wenn das Argument größer als oder gleich der Anzahl von Zeichen in der Zeichenfolge ist, wird die ganze Zeichenfolge zurückgegeben.

Beispiele

Wenn die E-Mail-Adresse des aktuellen Benutzers john.doe@oracle.com ist, gibt das folgende Beispiel den Wert john zurück:

```
Left(UserValue('<EMailAddr>'), 4)
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Len

Die Funktion "Len" in Expression Builder gibt die Anzahl von Zeichen in einer bestimmten Zeichenfolge zurück.

Syntax

Len(string)

Ergebnistyp

Ganzzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Der Feldname oder Zeichenfolgenausdruck, aus dem die Zeichen gezählt werden. Wenn die Zeichenfolge leer ist, wird 0 (Null) zurückgegeben. Wenn die

Argument	Beschreibung
	Zeichenfolge Null enthält, wird Null zurückgegeben.

Beispiele

Das folgende Beispiel gibt den Wert 18 zurück:

```
Len("Oracle Corporation")
```

Das folgende Beispiel gibt den Wert 19 zurück, wenn das Feld einen gültigen Zeitstempel enthält:

```
Len([<CreateDate>])
```

Das folgende Beispiel gibt den Wert 19 zurück:

```
Len(Timestamp()) gibt 19 zurück
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

LN

Die Funktion LN in Expression Builder gibt den natürlichen Logarithmus der Zahl zurück, die in dem Argument übergeben wird.

Syntax

LN (number)

Ergebnistyp

Anzahl

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
Zahl	Die Zahl, für die der natürliche Logarithmus

Argument	Beschreibung
	zurückgegeben werden muss.

Beispiele

Das folgende Beispiel:

LN (10)

gibt den Wert 2,30 zurück.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Locale

Die Funktion "Locale" in Expression Builder gibt den Gebietsschemacode für den angemeldeten Benutzer zurück, beispielsweise ENU.

Syntax

Locale ()

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

LocaleListSeparator

Die Funktion "LocaleListSeparator" in Expression Builder gibt das Listentrennzeichen für das aktuelle Gebietsschema zurück, beispielsweise ein Komma (,).

Syntax

LocaleListSeparator ()

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

LookupName

Die Funktion "LookupName" in Expression Builder sucht eine Zeile in der Wertelistentabelle, in der alle folgenden Bedingungen erfüllt werden:

- Das Feld TYPE entspricht dem Typargument.
- Das Feld CODE entspricht dem Argument lang_ind_code.
- Das Feld LANG_ID entspricht dem Sprachcode der aktuell aktiven Spracheinstellung.

Diese Funktion gibt den unübersetzten Wert (den sprachunabhängigen Code) des Anzeigewertes in der angegebenen Werteliste zurück.

TIPP: Wenn Sie die Parameter für die Funktion LookupName angeben, klicken Sie auf "Zugelassene Werte anzeigen", um die zugelassenen Werte für das Feld anzuzeigen, das Sie in der Liste "Felder" gewählt haben. (Wenn es sich bei dem Feld um ein Auswahllistenfeld handelt, werden mit "Zugelassene Werte anzeigen" alle Optionen angezeigt, die für diese Auswahlliste konfiguriert sind. Wenn es sich bei einem Feld nicht um ein Auswahllistenfeld handelt, öffnet "Zugelassene Werte anzeigen" ein Fenster, in dem die zugelassenen Werte für eine Vielzahl von Daten beschrieben werden, die in diesem Feld enthalten sein können.)

Syntax

LookupName (type, lang_ind_code)

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
type	Der Typ der Zeile, nach der gesucht werden soll.
lang_ind_code	Der Anzeigewert

Beispiel

Wenn CALIFORNIA der Anzeigewert und CALIF der sprachunabhängige Wert ist, geben die beiden folgenden Beispiele den Wert CALIF zurück:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

LookupValue

Die Funktion "LookupValue" in Expression Builder gibt einen angegebenen Auswahllistenwert zurück, der in die aktuell aktive Sprache übersetzt wird.

Auswahllistenwerte werden in der Wertelistentabelle gespeichert. Die Funktion LookupValue gibt den Wert in der Spalte VAL einer Zeile zurück, in der die folgenden Bedingungen erfüllt werden:

- Die Spalte TYPE entspricht dem Typargument.
- Die Spalte CODE entspricht dem Argument lang_ind_code.
- Die Spalte LANG_ID entspricht dem Sprachcode der aktuell aktiven Spracheinstellung.

Mit der Funktion "LookupValue" kann Oracle CRM On Demand Ausdrücke, die Auswahllistenwerte enthalten, in mehreren Gebietsschemas einheitlich auswerten. Beispiel: Der Wert *White* in Englisch wird genau wie der Wert *Weiß* in Deutsch ausgewertet.

TIPP: Wenn Sie die Parameter für die Funktion LookupValue angeben, klicken Sie auf "Zugelassene Werte anzeigen", um die zugelassenen Werte für das Feld anzuzeigen, das Sie in der Liste "Felder" gewählt haben.

(Wenn es sich bei dem Feld um ein Auswahllistenfeld handelt, werden mit "Zugelassene Werte anzeigen" alle Optionen angezeigt, die für diese Auswahlliste konfiguriert sind. Wenn es sich bei einem Feld nicht um ein Auswahllistenfeld handelt, öffnet "Zugelassene Werte anzeigen" ein Fenster, in dem die zugelassenen Werte für eine Vielzahl von Daten beschrieben werden, die in diesem Feld enthalten sein können.)

HINWEIS: Das Feld "Vertriebsphase" in Verkaufsprojektdatensätzen ist kein wirkliches Auswahllistenfeld. Die Funktion LookupValue kann in diesem Feld nicht verwendet werden.

Syntax

LookupValue (type, lang_ind_code)

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
type	Der Typ der Zeile, nach der gesucht werden soll.
lang_ind_code	Der unübersetzte Wert in der Werteliste.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Mid

Die Funktion "Mid" in Expression Builder gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen aus einer Zeichenfolge zurück.

TIPP: Verwenden Sie die Funktion [Len](#) (auf Seite 1717), um die Anzahl von Zeichen in einer Zeichenfolge zu bestimmen.

Syntax

Mid(string, start, length)

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Der Feldname oder Zeichenfolgenausdruck, aus dem die Zeichen zurückgegeben werden. Wenn die Zeichenfolge Null enthält, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben.
start	Der Feldname oder Ausdruck, der die Zeichenposition in der Zeichenfolge angibt, ab der die Länge gezählt wird. Wenn der Wert des Arguments "start" größer ist als die Anzahl von Zeichen in der Zeichenfolge, gibt die Mid-Funktion eine leere Zeichenfolge zurück.
length	Optional. Der Feldname oder Ausdruck, der die Anzahl von zurückzugebenden Zeichen angibt. Wenn dieses Argument nicht angegeben wird oder wenn die angegebene Länge größer ist als die Anzahl von Zeichen, die zurückgegeben werden können, werden alle Zeichen ab der Startposition bis zum Ende der Zeichenfolge zurückgegeben.

Beispiele

Im folgenden Beispiel werden sieben Zeichen (Builder) ab dem zwölften Zeichen in einer Zeichenfolge zurückgegeben.

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

In den folgenden Beispielen werden sieben Zeichen ab dem zwölften Zeichen aus einem Textfeld zurückgegeben, das den Text *Expression Builder is easy!!* enthält.

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

oder

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

Im folgenden Beispiel wird der Domänenname aus einer E-Mail-Adresse extrahiert:

```
Mid([<CreatedByEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedByEmailAddress>], "@") + 1,
Len([<CreatedByEmailAddress>]))
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

OrganizationName

Die Funktion "OrganizationName" in Expression Builder gibt den Firmennamen des angemeldeten Benutzers zurück.

Syntax

OrganizationName ()

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

PRE

Die Funktion "PRE" in Expression Builder gibt den vorherigen Wert des angegebenen Feldes zurück, wenn der Feldwert geändert wird und bevor der Wert in der Datenbank aktualisiert wird.

ACHTUNG: Es wird dringend empfohlen, die Funktion "PRE" nicht für Workflow-Regeln mit einer Warteaktion zu verwenden, da die Warteaktion die Funktion "PRE" beeinträchtigt. Aktionen nach der Warteaktion werden erst ausgeführt, wenn die angegebene Wartezeit abgelaufen ist. Die restlichen Aktionen werden nicht im Rahmen des Vorgangs ausgeführt, in dem die Regel ursprünglich ausgelöst wurde, sondern im Rahmen eines anderen Batch-Vorgangs. Die Feldwerte im Datensatz vor der Aktion, die die Workflow-Regel ausgelöst hat, werden nicht beibehalten. Der vorherige Wert und der aktuelle Wert des Feldes gelten daher immer als identisch.

Syntax

PRE('<fieldname>')

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
fieldname	Der Name des Feldes, das geändert wurde.

Bei Verwendung der Funktion PRE sind folgende Aspekte zu beachten:

- In Bedingungsausdrücken wie beispielsweise Workflow-Bedingungen und Validierungsanweisungen sollten Sie bei der Verwendung der Funktion PRE zum Abrufen des vorhergehenden Wertes eines Feldes beachten, dass der Initialwert des Feldes leer sein kann (also ein Nullwert). Wenn der Initialwert null ist, resultiert jeder Vergleich mit einem Wert, der nicht null ist, in einem nicht vorhersehbaren Verhalten. Um sicherzustellen, dass Bedingungsausdrücke in solchen Fällen korrekt ausgewertet werden, sollten Sie die Funktion PRE wie im folgenden Beispiel gezeigt zusammen mit der Funktion IfNull verwenden:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

In diesem Beispiel wird die Textzeichenfolge *Invalid* verwendet, um den Nullwert zu ersetzen. Sie können jedoch jede beliebige Zeichenfolge verwenden, solange diese Zeichenfolge nicht als Wert in dem untersuchten Feld vorhanden ist.

- Wenn die Funktion PRE in einer Workflow-Regel verwendet wird oder in einer Aktion, die nach einer Warteaktion aufgerufen wird, gibt die Funktion nicht den vorhergehenden Wert eines Feldes zurück. Möglicherweise sind aber in einem bestimmten Geschäftsprozess solche Vergleiche erforderlich. In solchen Fällen können Sie eine Workflow-Regel mit dem Auslöseereignis "Vor geändertem Datensatz gesp." zum Speichern des vorhergehenden Wertes eines Feldes in einem beliebigen unbenutzten Feld des Datensatztyps verwenden. Sie können dann den gespeicherten Feldwert für alle Vergleiche verwenden, die Sie in Workflow-Regeln mit Warteaktion benötigen.

Wenn Sie die Workflow-Regel zum Speichern des vorhergehenden Wertes eines Feldes in einem unbenutzten Feld des Datensatztyps erstellen, sollten Sie in Betracht ziehen, dass der vorhergehende Wert des ursprünglichen Feldes leer sein kann (also ein Nullwert). Daher müssen Sie einen Ausdruck verwenden, der dem folgenden Ausdruck zum Speichern eines Standardwertes entspricht, sollte ein Nullwert vorhanden sein:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

In diesem Beispiel ist die Textzeichenfolge *Invalid* der Standardwert, der zum Ersetzen eines Nullwertes verwendet wird. Sie können jedoch jede beliebige Zeichenfolge verwenden, solange diese Zeichenfolge nicht als Wert im ursprünglichen Feld vorhanden ist.

Beispiel für die Erstellung einer Workflow-Regel, die eine E-Mail an den vorhergehenden Verantwortlichen für einen Firmendatensatz sendet

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel, wie eine Workflow-Regel erstellt wird, die eine E-Mail an den vorhergehenden Verantwortlichen für einen Firmendatensatz sendet, wenn der sich der Verantwortliche für den Datensatz ändert.

So erstellen Sie eine Workflow-Regel, die eine E-Mail an den vorhergehenden Verantwortlichen für einen Firmendatensatz sendet

- 1** Erstellen Sie eine Workflow-Regel für den Firmendatensatztyp mit dem Auslöseereignis "Vor geändertem Datensatz gesp."
- 2** Speichern Sie die Workflow-Regel.
- 3** Erstellen Sie die Aktion "E-Mail hinzufügen" für die Workflow-Regel.
- 4** Legen Sie für die Workflow-Aktion folgende Einstellungen fest:
 - a** Wählen Sie im Feld "An" die Option "Spezifische E-Mail-Adresse".
 - b** Fügen Sie im Textfeld des Ausdrucks für das Feld "An" den folgenden Ausdruck hinzu:
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')`
 - c** Fügen Sie den entsprechenden Betreff und Text für die E-Mail hinzu.
 - d** Speichern Sie die Workflow-Aktion.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Right

Die Funktion "Right" in Expression Builder gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen rechts neben einer Zeichenfolge zurück.

Syntax

Right(string, length)

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
string	Die Zeichenfolge, aus der die rechtsbündigsten Zeichen zurückgegeben werden. Wenn die Zeichenfolge Null enthält, wird Null zurückgegeben.
length	Eine Ganzzahl, die die Anzahl von zurückzugebenden Zeichen angibt. Wenn dieses Argument 0 (Null) ist, wird eine leere Zeichenfolge zurückgegeben. Wenn das Argument größer als oder gleich der Anzahl von Zeichen in der Zeichenfolge ist, wird die ganze Zeichenfolge zurückgegeben.

Beispiele

Wenn die E-Mail-Adresse des aktuellen Benutzers john.doe@oracle.com ist, gibt das folgende Beispiel den Wert oracle.com zurück:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'),
Len(UserValue('<EmailAddr>'))-InStr(UserValue('<EmailAddr>'),'@'))
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

RowIdToRowNum

Die Funktion "RowIdToRowNum" in Expression Builder konvertiert eine alphanumerische Zeilen-ID in ein numerisches Format.

HINWEIS: Zeilen-IDs werden von Oracle CRM On Demand mit einem proprietären Algorithmus generiert. Die Zeilen-IDs haben vollständige referenzielle Integrität innerhalb der Oracle CRM On Demand-Datenbank. Der Algorithmus verwendet die Base-36-Codierung, ein positionales Zahlensystem mit Radix 36. Mit Radix 36 können die Ziffern mit den Zahlen 0-9 und den Buchstaben A-Z dargestellt werden, einem optimierten alphanumerischen Zahlensystem ohne Berücksichtigung der Groß-/Kleinschreibung, das auf ASCII-Zeichen basiert.

Syntax

```
RowIdToRowNum('row_id')
```

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
row_id	Das Zeichenfolgenliteral, der Feldname oder Ausdruck, der eine alphanumerische Zeilen-ID zurückgibt.

Beispiele

Das folgende Beispiel:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

gibt den Wert 38-8021253 zurück.

Das folgende Beispiel:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

gibt den Wert 38-57119344 zurück.

Wenn das Feld <AccountID> '12-Y09KG' enthält, gibt das folgende Beispiel:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

den Wert 38-57119344 zurück.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

RowNum

Die Funktion "RowNum" in Expression Builder gibt die Position des Datensatzes innerhalb der aktiven Gruppe von Datensätzen zurück.

Syntax

RowNum ()

Ergebnistyp

Ganzzahl

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Timestamp

Die Funktion "Timestamp" in Expression Builder gibt das Serverdatum und die Serverzeit zurück, konvertiert in die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers. Beispiel: Wenn die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers USA-Ost-Sommerzeit (EDT) -0400 UTC ist, konvertiert die Funktion "Timestamp" die Serverzeit in EDT. Die Funktion "TimeStamP" führt die UTC-(Universal Time Code-)Konvertierung durch.

HINWEIS: Arithmetische Vorgänge (beispielsweise Addition oder Subtraktion) werden bei der Funktion Timestamp() nicht unterstützt.

Syntax

Timestamp()

Ergebnistyp

Datum/Uhrzeit

Beispiele

Das folgende Beispiel gibt das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit im Format Monat/Tag/Jahr 24Stunden:Minuten:Sekunden zurück:

```
Timestamp()
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

ToChar

Die Funktion "ToChar" in Expression Builder wandelt einen angegebenen Datums- oder numerischen Ausdruck in eine formatierte Zeichenfolge um.

Syntax

ToChar(expression, format)

ACHTUNG: Verwenden Sie nicht gleichzeitig Datumsformate und Zahlenformate in einer Instanz der ToChar-Funktion, da dies zu ungültigen Ergebnissen führen kann.

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
expression	Ein Ausdruck oder Feld, das ein Datum, Datum und Uhrzeit oder einen numerischen Wert zurückgibt.
format	Eine Zeichenfolge, die das Datums- oder Zahlenformat darstellt.

In der folgenden Tabelle werden die Datumsformate für die Funktion beschrieben.

Formatcode	Beschreibung
DD	Ein zweistelliger Tag des Monats (01-31).
DDDD dddd	Der Name des Tages.
MM	Eine zweistellige Monatsnummer (01-12, wobei 01 JAN ist). Sie müssen <i>MM</i> in Großbuchstaben verwenden, da <i>mm</i> in Kleinbuchstaben Minuten angibt.
MMMM mmmm	Der Name des Monats. Beachten Sie, dass Sie bei der Verwendung von Kleinbuchstaben mmmm (d.h. viermal den Buchstaben m in Kleinschreibung) verwenden müssen, da mm (d.h. zweimal der Buchstabe m in Kleinschreibung) Minuten angibt.
Y	Die letzte Ziffer des Jahres.
YY	Die letzten zwei Ziffern des Jahres.

Formatcode	Beschreibung
YYYY	Eine vierstellige Jahresangabe.
hh12	Die Tageszeit im 12-Stunden-Format.
hh24	Die Tageszeit im 24-Stunden-Format.
hh	Die Tageszeit. Sie können AM oder PM angeben, um die Zeit entsprechend anzupassen. Beispiel: hh:mm:ss PM Wenn Sie AM oder PM nicht angeben, wird standardmäßig das 24-Stunden-Format verwendet.
mm	Die Minuten. Beachten Sie, dass mm (d.h. zweimal der Buchstabe m in Kleinschreibung) immer Minuten angibt und nicht zur Festlegung eines zweistelligen Monatstages verwendet werden kann.
ss	Die Sekunden.

In der folgenden Tabelle werden die Zahlenformate für die Funktion beschrieben.

Formatcode	Beispiel	Beschreibung
#	####	Gibt den Wert mit der angegebenen Anzahl von Ziffern zurück, mit einem vorangestellten Minuszeichen, wenn der Wert negativ ist.
0	####.00	Gibt führende Nullen zurück. Gibt abschließende Nullen zurück.
\$	\$####.00	Gibt den Wert mit einem vorangestellten Dollarzeichen zurück.
,	#,###	Gibt ein Komma an der angegebenen Stelle zurück. Rechts neben dem Dezimalzeichen darf kein Komma stehen. Das Formatmodell darf nicht mit einem Komma beginnen.
.	###.##	Gibt ein Dezimalzeichen an der angegebenen Stelle zurück. Nur ein Dezimalzeichen ist im Formatparameter zulässig. Wenn die Anzahl von Ziffern, die hinter dem Dezimalzeichen angegeben werden, kleiner ist als die Anzahl von Ziffern, die hinter dem Dezimalzeichen verfügbar sind, wird die Dezimalzahl aufgerundet.

Beispiele mit Zahlenformaten

Das folgende Beispiel gibt den Wert 10 zurück:

`ToChar (10, '##.##')`

Das folgende Beispiel gibt den Wert 10 zurück:

`ToChar (10, '##.00')`

Das folgende Beispiel gibt den Wert 10.24 zurück:

`ToChar (10.2388, '##.00')`

Das folgende Beispiel gibt den Wert -10.24 zurück:

`ToChar (-10.2388, '##.##')`

Beispiele mit Datumsformaten

Das folgende Beispiel konvertiert den Wert, der von der Funktion `Timestamp()` zurückgegeben wird, in das Format DD/MM/YYYY:

`ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')`

Beispiel: Wenn die Funktion `Timestamp()` einen Wert von 02/29/2008 10:58:37 zurückgibt, ergibt die Auswertung des vorherigen Ausdrucks 29/02/2008.

In den folgenden Beispielen ist Mitternacht in verschiedenen Formaten dargestellt:

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM)` gibt 2009/05/22 12:00:00 AM zurück

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss)` gibt 2009/05/22 00:00:00 zurück

`ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM)` gibt 2009/05/22 00:00:00 zurück

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Today

Die Funktion "Today" in Expression Builder gibt das heutige Datum basierend auf der Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers zurück. Beispiel: Wenn die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers USA-Ost-Sommerzeit (EDT) -0400 UTC ist, konvertiert die Funktion "Today()" das Serverdatum in EDT. Die Funktion "Today()" führt die UTC-(Universal Time Code-)Konvertierung durch.

Syntax

`Today()`

Ergebnistyp

Datum

Beispiele

Wenn das aktuelle Datum 11/27/2007 ist, gibt das folgende Beispiel:

```
Today() - 30
```

den Wert 10/28/2007 zurück.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

UserValue

Die Funktion UserValue in Expression Builder gibt den Wert eines angegebenen Attributs für den aktuellen Benutzer zurück.

Die Felder in der Ansicht "Benutzerdetails" sind Attribute des gewählten Benutzers.

Syntax

UserValue('<attribute>')

Ergebnistyp

Zeichenfolge

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
Attribut	Der sprachunabhängige Name oder das angepasste Integrations-Tag, das dem Anzeigenamen des aktuellen Benutzerattributs entspricht.

Beispiele

Beispiel 1: Ein Geschäftsprozess erfordert, dass in einem benutzerdefinierten Textfeld namens "Ursprung" in einer Serviceanfrage standardmäßig das Land des Benutzers angezeigt werden muss, der den Datensatz erstellt (der aktuelle Benutzer), wenn der Datensatz erstellt wird.

Legen Sie auf der Seite "Feldeinrichtung" für Serviceanfragen den Standardwert für das Feld "Ursprung" auf `UserValue('<PersonalCountry>')` fest, und wählen Sie das Kontrollkästchen "Standard nachträglich eintragen", um die Geschäftsregel zu implementieren.

Weitere Informationen über das Erstellen und Bearbeiten von Feldern finden Sie in [Erstellen und Bearbeiten von Feldern](#) (auf Seite 1175).

Beispiel 2: Ein Geschäftsprozess erfordert, dass eine bestimmte Workflow-Regel ausgelöst wird, wenn der Eigentümer eines Verkaufsprojekts nicht der Administrator ist.

Legen Sie die folgende Bedingung in der Workflow-Regel fest, um die Geschäftsregel zu implementieren:

`UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'`

Attribute

In der folgenden Tabelle werden die Attribute, die als Argumente in der Funktion `UserValue` verwendet werden können, sowie die entsprechenden Anzeigenamen aufgeführt.

Attribut	Anzeigename	Beispielwert
Alias	Alias	Admin
AuthenticationType	Authentifizierungstyp	Nur Benutzer-ID/Kennwort
Geschäftseinheit	Geschäftseinheit	Geschäftseinheit
BusinessUnitLevel1	Geschäftseinheit Ebene 1	Geschäftseinheit E1
BusinessUnitLevel2	Geschäftseinheit Ebene 2	Geschäftseinheit E2
BusinessUnitLevel3	Geschäftseinheit Ebene 3	Geschäftseinheit E3
BusinessUnitLevel4	Geschäftseinheit Ebene 4	Geschäftseinheit E4
CellPhone	Mobiltelefon-Nr.	+1 555 2368978
CreatedBy	Erstellt von	Oracle CRM On Demand-CSR-Admin
CreatedById	Nicht verfügbar	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Erstellungsdatum	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Währung	USD
Department	Abteilung	Abteilung
Division	Geschäftsbereich	Geschäftsbereich

Attribut	Anzeigename	Beispielwert
EMailAddr	E-Mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Mitarbeiternummer	12345
EnableTeamContactsSync	Aktivieren der Synchronisierung von Team-Personen	J
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Externe ID für Single Sign-On	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Externe eindeutige ID	EXTUID123
FirstName	Vorname	John
FundApprovalLimit	Genehmigungslimit	50000
IntegrationId	Integrations-ID	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Produktmanager
Language	Sprache	Englisch – USA
LastLoggedIn	Letzte Anmeldung	10/31/2007 19:39:01
LastName	Nachname	Doe
LeadLimit	Lead-Einschränkung	2345679
Locale	Gebietsschema	Englisch – Kanada
ManagerFullName	Vorgesetzter	John Smith
ManagerId	Nicht verfügbar	1E4763-IZAU
Market	Markt	Markt
MiddleName	Zweiter Vorname	Zweiter Vorname
MiscellaneousNumber1	Verschiedenes Nummer 1	2312
MiscellaneousNumber2	Verschiedenes Nummer 2	2312
MiscellaneousText1	Verschiedenes Text 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Verschiedenes Text 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Geändert von	John Doe
ModifiedById	Nicht verfügbar	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Änderungsdatum	10/31/2007 19:32:58

Attribut	Anzeigename	Beispielwert
MrMrs	Anrede	Herr
NeverCall	Keine E-Mail senden	J
NeverEmail	Keine E-Mail senden	J
NeverMail	Keine Briefe	J
PasswordState	Kennwortstatus	Aktiv
PersonalCity	Ort	Toronto
PersonalCountry	Land	Kanada
PersonalPostalCode	Postleitzahl	M4C2C3
PersonalProvince	Provinz	Ontario
PersonalState	Region	CA
PersonalStreetAddress	Straße	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Adresszeile 2	Suite 17
PersonalStreetAddress3	Adresszeile 3	Scarborough
PhoneNumber	Tel.-Nr. (geschäftlich)	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Hauptgruppe	Benutzergruppe A
Region	Region	Meine Region
Role	Rolle	Außendienstmitarbeiter
RoleId	Rollen-ID	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Sekundäre E-Mail	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Begrüßungsbildschirm beim Anmelden anzeigen	N
Status	Status	Aktiv
SubMarket	Teilmarkt	Mein Teilmarkt
SubRegion	Teilregion	Meine Teilregion
TempPasswordFlag	Temporäres Kennwort per E-Mail senden, wenn auf Speichern geklickt wird	J
TimeZoneName	Zeitzone	(GMT-05:00) USA-Ost-Normalzeit (USA & Kanada)

Attribut	Anzeigename	Beispielwert
UserId	Zeilen-ID	1E1263-IZAU
UserLoginId	Zeilen-ID	1E1263-IZAU
UserSignInId	Benutzer-Anmelde-ID	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Fax-Nr. (geschäftlich)	+1 555 2365556

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

UtcConvert

Die Funktion "UtcConvert" in Expression Builder konvertiert das angegebene Datum und die angegebene Uhrzeit aus der Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers und gibt das Datum und die Uhrzeit in der angegebenen Zeitzone zurück.

Syntax

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Ergebnistyp

Uhrzeit

Argumente

In der folgenden Tabelle werden die Argumente für die Funktion beschrieben.

Argument	Beschreibung
utc_date_time	Datum und Uhrzeit entsprechend der Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers im Format: MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	Der Name einer Zeitzone

Beispiele

Wenn die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers (GMT-05:00) Ost-Zeit (USA & Kanada) ist, gibt das folgende Beispiel:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

den folgenden Wert zurück:

12/14/2007 12:07:05

Wenn die Zeitzoneneinstellung des aktuellen Benutzers (GMT+05:30) Kalkutta, Chennai, Mumbai, Neu Delhi ist, gibt das folgende Beispiel:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

den folgenden Wert zurück:

12/14/2007 04:37:05

Die folgenden Beispiele zeigen, wie man die entsprechende koordinierte Weltzeit (UTC) zur Westeuropäischen Zeit erhält:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"W. Europe Standard Time")
```

Die folgenden Beispiele zeigen, wie man die entsprechende koordinierte Weltzeit (UTC) zur Südafrikanischen Zeit erhält:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

Wenn der Name einer Zeitzone ein Sonderzeichen, wie z.B. ein einfaches Anführungszeichen ('), enthält, müssen Sie den Namen der Zeitzone oder das Sonderzeichen in doppelte Anführungszeichen setzen. Beispiel:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "aʻlofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'aʻlofa")%%
```

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Expression Builder-Beispiele

In Expression Builder können Sie die Beispielausdrücke in der folgenden Tabelle verwenden.

Expression Builder-Beispielausdrücke**Aktualisieren des Feldes "Gewinnspanne Verkaufsprojekt"**

Beschreibung Aktualisieren des Feldes "Gewinnspanne Verkaufsprojekt"

Syntax `[<OpportunityMargin>] =
[<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]`

Bewerten von kleinen Geschäften

Beschreibung Feldbewertung. Der Umsatz für 'Small Deal' darf nicht größer sein als 1.000.000.

Syntax `<= Iif (FieldValue('<OpportunityCategory>') = 'Small Deal',
1000000, [<Revenue>])`

Zuweisen einer neu erstellen Serviceanfrage an den Ersteller

Beschreibung Wenn eine Serviceanfrage erstellt wird, soll "UserId" als Standard für das Serviceanfragefeld "ID Verantwortlicher" festgelegt werden.

Syntax `[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')`

Prüfen, ob sich die Werte der angegebenen Felder geändert haben

Beschreibung Prüfen auf Änderungen an Feldwerten

Syntax `(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>')
<> [<BudgetedCost>])`

Auslösen eines Workflows auf der Grundlage eines Abschlussdatums

Beschreibung Wenn das Abschlussdatum um mehr als einen Monat geändert wird, soll der Workflow ausgeführt werden.

Syntax `(([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30`

Auslösen eines Workflows, wenn ein Verkaufsprojekt eine bestimmte Phase ohne einen Kontakt erreicht.

Beschreibung Wenn ein Verkaufsprojekt die Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" erreicht, ohne dass ein Kontakt vorhanden ist, wird der Workflow ausgeführt.

Syntax `FieldValue('<SalesStage>') = "Closed/won" AND PRE('<SalesStage>')
<> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "No Match Row Id"`

Auslösen eines Workflows, wenn ein Kontrollkästchen gewählt wird

Beschreibung Wenn das benutzerdefinierte Kontrollkästchen "Bereit zur Überprüfung" gewählt wird, wird der Workflow ausgeführt.

Syntax	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')
Auslösen einer E-Mail, wenn der Aktivitäts-Workflow von jemand anderem als dem Eigentümer erstellt wird	
Beschreibung	Auslösen einer E-Mail an den Aktivitätseigentümer, wenn ein Aktivitäts-Workflow von jemand anderem als dem Eigentümer erstellt wird
Syntax	[<OwnerId>]<>UserValue('<UserId>')
Auslösen einer E-Mail, wenn der Kontotyp geändert wird	
Beschreibung	Auslösen einer E-Mail, wenn der Kontotyp von "Interessent" in "Kunde" geändert wird
Syntax	PRE('<AccountType>') = "Prospect" AND FieldValue('<AccountType>') = "Customer"
Ausschließen eines bestimmten Kanals aus dem Workflow	
Beschreibung	Ein Workflow für einen Online-Datensatz wird nicht ausgeführt
Syntax	PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND ExcludeChannel("Online")

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Expression Builder finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Expression Builder](#) (auf Seite 1675)
- [Verwenden von Expression Builder](#) (auf Seite 1676)
- [Expression Builder-Funktionen](#) (auf Seite 1689)

Index

A

Abgeben von Mustern während eines Besuchs • 534
Abgleichen des Bestands • 517
Abgleichen einer Bestandsperiode • 512
Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts • 125
Abschließen einer Bestandsperiode • 511
Abschließen einer Serviceanfrage • 308
Abschließen Ihrer Analyse • 1026
Abschließen von Kampagnen • 172
Akkreditierung • 474
Akkreditierungsfelder • 481
 Importvorbereitung • 1504
Aktionsleiste ein- und ausblenden • 34
Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen • 672
Aktivieren einer Musterausschlussklausel • 560
Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps • 673
Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen • 361
Aktivieren von benutzerdefinierten Berichten auf • 1236
Aktivieren von Büchern für Benutzer und Benutzerrollen • 1350
Aktivieren von Büchern für Ihr Unternehmen • 1349
Aktivieren von Hinweisen für Servicezuteilungen • 1158
Aktivieren von Sprachen • 1131
Aktivitätsfelder • 161
Aktualisieren der Prognosedefinition • 1436
Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage • 481
Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung • 448
Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage • 470
Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers • 675
Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatsatzes • 459
Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben • 684
Aktualisieren von Aktivitäten • 136
Aktualisieren von Datensatzdetails • 64
Aktualisieren von Datensatzgruppen • 95
Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen • 391
Aktualisieren von Prognosen • 266
Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen • 74
Analyse-Themenbereich zu Firmenadressen • 804

 Analyse-Themenbereich zu Personenadressen • 824
 Analyse-Themenbereich zur Analyse der Nutzungsverfolgung • 861
 Analyse-Themenbereich zur Historie Aktivität • 816
 Analyse-Themenbereich zur Historie Anlagen • 818
 Analyse-Themenbereich zur Historie Besuchsaktivität • 820
 Analyse-Themenbereich zur Historie der Geschäftsregistrierungen • 829
 Analyse-Themenbereich zur Historie Firma • 814
 Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Mitbewerber • 805
 Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Partner • 808
 Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und zugehörige Firma • 810
 Analyse-Themenbereich zur Historie Firmenkontakt • 813
 Analyse-Themenbereich zur Historie für Produkt - Sonderpreisgestaltung • 859
 Analyse-Themenbereich zur Historie Händler • 833
 Analyse-Themenbereich zur Historie Haushalt • 834
 Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagne • 821
 Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagnenreaktion • 823
 Analyse-Themenbereich zur Historie MDF-Anfrage • 838
 Analyse-Themenbereich zur Historie MedEd-Veranstaltung • 840
 Analyse-Themenbereich zur Historie Partner • 850
 Analyse-Themenbereich zur Historie Person • 825
 Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen • 826
 Analyse-Themenbereich zur Historie Personenteam • 828
 Analyse-Themenbereich zur Historie Personenumsatz • 827
 Analyse-Themenbereich zur Historie Pipeline • 852
 Analyse-Themenbereich zur Historie Portfolio • 853
 Analyse-Themenbereich zur Historie Produkt • 855
 Analyse-Themenbereich zur Historie Serviceanfrage • 857
 Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt • 846
 Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Mitbewerber • 842
 Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Partner • 844
 Analyse-Themenbereich zur Historie Vertriebsphase • 856
 Analyse-Themenbereich zur Historie von Geschäftsregistrierung - Produktumsatz • 831
 Analyse-Themenbereich zur Historie von Verkaufsprojekt - Produktumsatz • 849

- Analyse-Themenbereich zur Lead-Historie • 836
- Analyse-Themenbereich zur Teamhistorie Firma • 816
- Analysieren der Firmen-Performance • 219
- Analysieren der Lead-Folgeaktivität • 191
- Analysieren der Pipeline • 253
- Analysieren von Personen • 234
- Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers • 1264
- Ändern der Benutzer-ID eines Benutzers (Partner) • 1274
- Ändern der Darstellung von Berichten • 932
- Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards • 1098
- Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition • 544
- Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden • 206
- Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regel-Aktionen • 1402
- Ändern der Reihenfolge von Workflow-Regeln • 1403
- Ändern der Synchronisierungseinstellungen • 737
- Ändern des Layouts der Detailseite • 702
- Ändern des Musters in einer Transaktionsposition • 543
- Ändern des Musters in einer Zuordnung • 551
- Ändern des Namens oder der Beschreibung eines interaktiven Dashboards • 1104
- Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft • 369
- Ändern des Symbols für einen Datensatztyp • 1239
- Ändern Ihrer Homepage-Layouts • 703
- Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts • 703
- Ändern Ihres Kennworts • 698
- Ändern von Auswahllistenwerten • 1188
- Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards • 1097
- Anfordern einer Akkreditierung • 480
- Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung • 510
- Anfordern von Zertifizierungen • 469
- Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder • 108
- Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze • 104
- Anlagenfelder
 - Importvorbereitung • 1514
- Anmelden als neuer Benutzer • 25
- Anpassen der Branchenliste Ihres Unternehmens • 1446
- Anpassen von • 1231
- Anpassen von Antworten auf Nachrichten • 153
- Anpassen von Audit Trails • 1206
- Anpassen von Mustertransaktionen • 530
- Anpassen von statischen Seitenlayouts • 1191
- Anrufe • 337
- Ansprüche • 628
- Anspruchsfelder • 631
 - Importvorbereitung • 1523
- Anträge • 373
- Antragsfelder • 379
 - Importvorbereitung • 1508
- Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte • 792
- Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards • 1095
- Anwenden von Lastschriften auf Fonds • 439
- Anwendungsanpassung • 1160
- Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten • 160
- Anzeigen der historischen Servicezuteilungsnutzung • 1157
- Anzeigen der Interaktionsverläufe • 350
- Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern • 157
- Anzeigen der Servicezuteilungsnutzung für Ihr Unternehmen • 1156
- Anzeigen einer Datensatzvorschau • 63
- Anzeigen externer Webseiten in Registerkarten • 1214
- Anzeigen Ihrer Registerkarten • 701
- Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen • 268
- Anzeigen von Aktivitäten • 134
- Anzeigen von Audit Trail-Feldern • 696
- Anzeigen von Audit Trails für Datensätze • 117
- Anzeigen von Auszahlungstransaktionen • 532
- Anzeigen von Dashboards • 1104
- Anzeigen von Ergebnissen als Ticker • 1015
- Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen • 971
- Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellen • 986
- Anzeigen von Ergebnissen in Trichterdiagrammen • 1010
- Anzeigen von Filtern für Ergebnisse • 1003
- Anzeigen von Informationen zur Datei- und Datensatznutzung • 1158
- Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen • 123
- Anzeigen von Präsentationskatalogordnern zu interaktiven Dashboard-Seiten • 1091
- Anzeigen von Workflow-Instanzen • 1409
- Arbeiten mit Aktivitätslisten • 136
- Arbeiten mit anderen Anwendungen • 711
- Arbeiten mit Anhängen • 101
- Arbeiten mit Datensätzen • 40
- Arbeiten mit dem Nachrichten-Center • 37
- Arbeiten mit den Kalenderseiten • 131
- Arbeiten mit der • 359
- Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage • 474
- Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage • 629

- Arbeiten mit der Anträge-Homepage • 373
- Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage • 504
- Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage • 646
- Arbeiten mit der Broker-Profile-Homepage • 658
- Arbeiten mit der Deckung-Homepage • 635
- Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage • 669
- Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage • 598
- Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage • 609
- Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage • 614
- Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage • 619
- Arbeiten mit der Firmen-Homepage • 202
- Arbeiten mit der Fonds-Homepage • 430
- Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage • 283
- Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage • 382
- Arbeiten mit der Händler-Homepage • 663
- Arbeiten mit der Haushalt-Homepage • 582
- Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen • 576
- Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person • 497
- Arbeiten mit der Kampagne-Homepage • 167
- Arbeiten mit der Kommunikation-Homepage • 331
- Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage • 606
- Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage • 602
- Arbeiten mit der Kurs-Homepage • 443
- Arbeiten mit der Leads-Homepage • 180
- Arbeiten mit der Listenseite • 1289
- Arbeiten mit der Listenseite für Rollen • 1318
- Arbeiten mit der Lösungen-Homepage • 319
- Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage • 399
- Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage • 491
- Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage • 557
- Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage • 553
- Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage • 523
- Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage • 564
- Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage • 571
- Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage • 365
- Arbeiten mit der Personen-Homepage • 223
- Arbeiten mit der Planfirma-Homepage • 294
- Arbeiten mit der Planperson-Homepage • 298
- Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage • 302
- Arbeiten mit der Policen-Homepage • 650
- Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage • 655
- Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage • 589
- Arbeiten mit der Prognose-Homepage • 262
- Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage • 453
- Arbeiten mit der Schaden-Homepage • 639
- Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage • 309
- Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage • 411
- Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage • 243
- Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage • 643
- Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage • 464
- Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage • 289
- Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage • 548
- Arbeiten mit Kampagnen • 165
- Arbeiten mit Leads • 166
- Arbeiten mit Listen • 75
- Arbeiten mit Notizenlisten • 99
- Arbeiten mit RSS-Feed-Applets • 39
- Archivieren von Leads • 186
- Aufteilen von Verkaufsprojektumsätzen unter Teammitgliedern • 257
- Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung • 479
- Ausführen von Berichten • 786
- Ausführen zusätzlicher Synchronisierungssitzungen • 738
- Automotive • 663
- B**
- Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards • 1093
- Bearbeiten einer Serviceanfrage • 308
- Bearbeiten von Ansprüchen • 438
- Bearbeiten von Geldmittelanforderungen • 435
- Bearbeiten von Spalteneigenschaften • 945
- Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen • 391
- Beispiel 1
Verwenden der Zugriffsebene • 1301
- Beispiel 2
Verwenden der Zugriffsebene • 1306
- Beispiel 3
Sichern von Daten mithilfe von Büchern • 1309
- Beispiel für das Konfigurieren von Workflow-Regeln zum Erstellen von Folgeaufgaben für Aktivitäten • 1391
- Beispiel für Importergebnis-E-Mail und -Protokolldatei • 1638
- Beispiel zum Einrichten eines Web-Applets für einen RSS-Feed • 1225
- Beispiele für Datensatztypen, die mit anderen Datensatztypen verknüpft sind • 68
- Beispiele für die Berechnung von Zugriffsebenen • 1300
- Benutzerfelder • 1253
Importvorbereitung • 1625
- Benutzerfelder Aufgabe
Importvorbereitung • 1623
- Benutzerobjektfeld

- Importvorbereitung • 1541
- Benutzerverwaltung • 1250
- Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung • 1248
- Berechnen des Geschäftsumfangs • 392
- Berechnen einer laufenden Summe des
Musterbestands • 515
- Berichte • 765
- Berichte-Themenbereich zu Aktivitäten • 878
- Berichte-Themenbereich zu Anlagen • 887
- Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und
Firmen • 895
- Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und
Personen • 897
- Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und
Serviceanfragen • 901
- Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und
Verkaufsprojekten • 899
- Berichte-Themenbereich zu Firma • 868
- Berichte-Themenbereich zu Firmen und
Mitbewerbern • 871
- Berichte-Themenbereich zu Firmen und Partnern •
873
- Berichte-Themenbereich zu Firmen und zugehörigen
Firmen • 876
- Berichte-Themenbereich zu Haushalten • 910
- Berichte-Themenbereich zu Kampagnen • 891
- Berichte-Themenbereich zu Leads • 913
- Berichte-Themenbereich zu Partnern • 924
- Berichte-Themenbereich zu Personen • 894
- Berichte-Themenbereich zu Personenbeziehungen •
893
- Berichte-Themenbereich zu Prognosen • 905
- Berichte-Themenbereich zu Serviceanfragen • 929
- Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten • 915
- Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und
Mitbewerbern • 917
- Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und
Partnern • 919
- Berichte-Themenbereich zu
Verkaufsprojekt-Produktumsätzen • 922
- Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojektteams •
923
- Berichte-Themenbereich zur Geschäftsplanung •
888
- Berichte-Themenbereich zur Übermittlung
personalisierter Inhalte • 926
- Beschränken der Verwendung von IP-Adressen •
1146
- Beschränken von Workflow-Regeln auf bestimmte
Kanäle und Rollen • 1382
- Bestandsauditbericht • 519
- Bestandsperiode • 503
- Beteiligte Parteien • 646
- Bewerten von Lösungen • 323
- Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen • 575
- Broker-Profil • 658
- Buchfelder • 1357
- Buchverwaltung • 1328
- C**
- Case-Aussagen • 1065
- Content Management • 1655
- D**
- Dashboards • 1079
- Daten-/Zuweisungsregeln • 1414
- Datensätze in Listen zählen • 89
- Datentypen in Expression Builder • 1682
- Datenverwaltungs-Tools • 1447
- Datums- und Uhrzeitfunktionen • 1055
- Dauer • 1691
- Deaktivieren der Symbolleiste • 340
- Deaktivieren von Benutzern • 1270
- Deaktivieren von Benutzern (Partner) • 1276
- Deaktivieren von Workflow-Regeln und -Aktionen •
1404
- Deckung • 635
- Deckungsfelder • 637
- Importvorbereitung • 1540
- Definieren der Kennwort-Steuerelemente Ihres
Unternehmens • 1134
- Definieren des Ausführung von
Synchronisierungssitzungen • 736
- Definieren eines benutzerdefinierten
Geschäftskalenders • 1142
- Definieren von überlappenden Auswahllisten • 1198
- Detailseiten für Besuche, Sprachnachrichten und
E-Mail • 355
- Die Seite • 75, 87, 88, 98, 272, 352, 1356, 1649,
1650
- Die Symbolleiste • 749
- Drucken von Berichten • 785
- Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt
werden • 123
- Durchführen der ersten Synchronisierung mit Ihrem
PIM • 729
- Durchführen der ersten Synchronisierung mit Oracle
PIM Sync On Demand • 737
- Durchführen der Vertriebskanalplanung • 624
- E**
- Einbetten eines Berichte-Widgets • 708
- Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets • 709
- Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets • 707
- Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets • 707
- Einplanen von Personen für Kampagnen • 170
- Einrichten der Lead-Konvertierung • 1425
- Einrichten der Prognosedefinition • 1429
- Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene
Berichtsordner • 782
- Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen • 698

- Einrichten Ihres Kalenders • 704
- Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte • 1119
- Einrichten von Benutzern • 1251
- Einrichten von Benutzern (Partner) • 1272
- Einrichten von Berichtsordnern • 780
- Einrichten von Bewertungsskripten • 1664
- Einrichten von Büchern • 1337
- Einrichten von Gebieten • 1364
- Einrichten von Gruppen • 1361
- Einrichten von Integrations-Tags für benutzerdefinierte Felder • 1180
- Einrichten von Partneradministratoren (Administrator) • 1271
- Einrichten von Preislisten für PRM • 1659
- Einrichten von Produktkategorien • 1656
- Einrichten von Spaltenformeln • 958
- Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer • 1264
- Einrichten von Unternehmensprodukten • 1657
- Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches • 1438
- Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern • 1263
- Einrichten von Web-Links • 1180
- Einrichten von Zugriffsprofilen • 1312
- Einrichten von Zuweisungsregeln • 1418
- Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze • 139
- Einschränken der angezeigten Firmendatensätze • 211
- Einsehen der Prognosehistorie • 269
- Einstellen der Standardkalenderansicht • 159
- Einstellung • 1179
- Einstellung des Datensatzvorschaumodus • 694
- Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen • 394
- Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads • 189
- Empfang des Musterbestands bestätigen • 516
- Endbenutzern Muster zuordnen • 550
- Erfassen von Antworten auf Kampagnen • 171
- Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen • 389
- Erste Schritte • 23
- Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung • 624
- Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt • 256
- Erstellen einer Musterübertragung • 527
- Erstellen einer Serviceanfrage • 307
- Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt • 254
- Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode • 509
- Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung • 531
- Erstellen und Bearbeiten von Feldern • 1175
- Erstellen und Optimieren von Listen • 81
- Erstellen und Verwalten von Aktionsleistenlayouts • 1223
- Erstellen von Aktivitäten • 135
- Erstellen von Anträgen • 375
- Erstellen von benutzerdefinierten Homepage-Berichten • 1202
- Erstellen von benutzerdefinierten Web-Applets • 1217
- Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel • 756
- Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer • 1269
- Erstellen von Bewertungsskripten • 1668
- Erstellen von Büchern und Buchhierarchien • 1342
- Erstellen von Buchtypen und Buchbenutzerrollen • 1342
- Erstellen von Datensätzen • 40
- Erstellen von Datensatz-Homepage-Layouts • 1204
- Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word • 752
- Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards • 1100
- Erstellen von Geschäftsregistrierungen • 385
- Erstellen von globalen Web-Applets • 1224
- Erstellen von Integrationsereigniswarteschlangen • 1652
- Erstellen von interaktiven Dashboards • 1082
- Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts • 1426
- Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen • 751
- Erstellen von neuen Themen • 1232
- Erstellen von Partnerprogrammen • 367
- Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften • 368
- Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente • 423
- Erstellen von Profilen für Haushalte • 585
- Erstellen von Segmenten • 761
- Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen • 532
- Erstellen von Web-Applets • 1196
- Erstellen von Workflow-Aktionen
 - Aktualisieren von Werten • 1397
 - Erstellen einer Aufgabe • 1387
 - Erstellen eines Integrationsereignisses • 1385
 - Feld nach Wartezeit aktualisieren • 1395
 - Senden einer E-Mail • 1392
 - Warten • 1399
 - Zuweisen eines Buches • 1383
- Erstellen von Workflow-Regeln • 1378
- Erstellen von Zugriffsprofilen für Bücher • 1348
- Eskalieren von Serviceanfragen • 314

- ExcludeChannel • 1693
- Exportassistent • 1639
- Exportieren Ihrer Daten • 1639
- Exportieren von Datensätzen in Listen • 89
- Exportieren von Segmenten • 764
- Expression Builder • 1675
- Expression Builder-Beispiele • 1738
- Expression Builder-Funktionen • 1689
- Expression Builder-Operatoren • 1685
- F**
- Fahrzeuge • 669
- Fahrzeugfelder • 678
 - Importvorbereitung • 1628
- Felder • 1590
- Felder für Akkreditierungsanfrage • 484
- Felder für Akkreditierungsanfragen
 - Importvorbereitung • 1506
- Felder für Antworten auf Nachrichten
 - Importvorbereitung • 1579
- Felder für Bestandsauditberichte • 520
 - Importvorbereitung • 1568
- Felder für Bestandsperioden • 513
 - Importvorbereitung • 1569
- Felder für beteiligte Parteien • 648
 - Importvorbereitung • 1570
- Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen • 578
 - Importvorbereitung • 1583
- Felder für Broker-Profil • 660
 - Importvorbereitung • 1516
- Felder für die Kursregistrierung • 452
- Felder für die Rolle einer Verkaufsprojektperson
 - Importvorbereitung • 1586
- Felder für Geschäftspläne • 286
 - Importvorbereitung • 1517
- Felder für Geschäftsregistrierung
 - Importvorbereitung • 1547
- Felder für Geschäftsregistrierungen • 396
- Felder für Kommunikationsaktivitäten (Oracle Contact On Demand) • 354
- Felder für Kursregistrierung
 - Importvorbereitung • 1537
- Felder für MDF-Anfragen • 408
 - Importvorbereitung • 1577
- Felder für MedEd-Veranstaltungen • 495
- Felder für Musterausschlussklausel • 560
- Felder für Musterausschlussklauseln
 - Importvorbereitung • 1610
- Felder für Musterbestände • 517
 - Importvorbereitung • 1611
- Felder für Musterchargen • 555
 - Importvorbereitung • 1612
- Felder für Mustertransaktionen • 539
 - Importvorbereitung • 1613
- Felder für Nachrichtenpläne • 568
 - Importvorbereitung • 1580
- Felder für Nachrichtenplanpositionen • 573
 - Importvorbereitung • 1581
- Felder für Planfirmen • 296
 - Importvorbereitung • 1597
- Felder für Planpersonen • 300
 - Importvorbereitung • 1598
- Felder für Planverkaufsprojekte • 304
 - Importvorbereitung • 1598
- Felder für Portfolio-Konten • 594
- Felder für Preislisten
 - Importvorbereitung • 1606
- Felder für Preislistenpositionen
 - Importvorbereitung • 1607
- Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung • 424
 - Importvorbereitung • 1619
- Felder für Produktkategorien
 - Importvorbereitung • 1608
- Felder für Prüfungsregistrierung
 - Importvorbereitung • 1556
- Felder für Prüfungsregistrierungen • 462
- Felder für Sonderpreisanfragen • 426
 - Importvorbereitung • 1620
- Felder für staatliche Zulassungen für Personen
 - Importvorbereitung • 1535
- Felder für Termine, Aufgaben und Besuche
 - Importvorbereitung • 1511
- Felder für Termine/Benutzer
 - Importvorbereitung • 1511
- Felder für Termine/Personen
 - Importvorbereitung • 1510
- Felder für Transaktionspositionen • 545
 - Importvorbereitung • 1624
- Felder für Workflow-Instanzen • 1413
- Felder für Zertifizierungen • 470
- Felder für Zertifizierungsanfragen • 473
 - Importvorbereitung • 1522
- Felder für Zielsetzungen • 292
 - Importvorbereitung • 1585
- Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten • 1489
- Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten • 1087
- Festlegen des Standardsuchdatensatztyps • 693
- Festlegen Ihres Themas • 694
- Festlegen von dynamischen Seitenlayouts • 1209
- Festlegen von über- und untergeordneten Verkaufsprojekten • 254
- Festlegen von übergeordneten Firmen • 210
- Festlegen von untergeordneten Portfolio-Konten • 593
- FieldValue • 1694
- Filtern von Listen • 86

- Finanzkonten • 596
- Finanzkontofelder • 600
 - Importvorbereitung • 1557
- Finanzpläne • 609
- Finanzplanfelder • 611
 - Importvorbereitung • 1562
- Finanzprodukte • 612
- Finanzproduktfelder
 - Importvorbereitung • 1563
- Finanzprodukt-Felder • 617
- Finanztransaktionen • 618
- Finanztransaktionsfelder
 - Importvorbereitung • 1565
- Finanztransaktions-Felder • 621
- FindNoneOf • 1695
- FindOneOf • 1696
- Firmen • 201
- Firmenfelder • 219
 - Importvorbereitung • 1497
- Firmenteam-Felder
 - Importvorbereitung • 1503
- Fonds • 429
- Fondsfelder • 440
- Freigeben Ihres Kalenders • 158
- Freigeben von Datensätzen (Teams) • 93
- G**
- Gebietsverwaltung • 1363
- Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen • 323
- Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen • 408
- Genehmigen von Ansprüchen für
 - Sonderpreisanfragen • 422
- Genehmigen von Anträgen • 377
- Genehmigen von Geschäftsregistrierungen • 387
- Genehmigen von MDF-Anfragen • 405
- Genehmigen von Sonderpreisanfragen • 419
- Geschäftspläne • 282
- Geschäftsplanung • 277
- Geschäftsprozessverwaltung • 1365
- Geschäftsregistrierungen • 382
- GetGroupId • 1697
- GetParentId • 1698
- Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support • 701
- Gruppenverwaltung • 1358
- H**
- Händler • 663
- Händlerfelder • 666
 - Importvorbereitung • 1551
- Haushalte • 581
- Haushaltsfelder • 587
- Herstellen und Ausbauen von
 - Agent-Broker-Beziehungen • 624
- Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel • 755
- Herunterladen des Segmentierungsassistenten • 760
- Herunterladen von Berichten • 788
- Herunterladen von Datensätzen in Offline Client • 717
- Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen • 750
- Herunterladen von Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility • 1642
- Herunterladen von Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility • 1648
- Herunterladen von WSDL- und Schemadateien • 1643
- Hinweise • 1147
- Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen • 1106
- Hinweisfelder • 1149
- Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten • 159
- Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode • 507
- Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen in Ihrem Offline Client • 720
- Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten • 1084
- Hinzufügen von Aktionslinks zu Ergebnissen • 959
- Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zu Berichten • 936
- Hinzufügen von Beziehungen für
 - Nachrichtenplanpositionen • 573
- Hinzufügen von Bild-Benutzereingaben • 1023
- Hinzufügen von Büchern zu Detailseitenlayouts von Datensätzen • 1353
- Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan • 566
- Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode • 509
- Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung • 324
- Hinzufügen von Datensatztypen • 1239
- Hinzufügen von delegierten Benutzern • 699
- Hinzufügen von Delegierten für Benutzer (Administrator) • 1268
- Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes • 740
- Hinzufügen von Empfehlungen • 233
- Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen • 1012
- Hinzufügen von Filtern zu Spalten • 937
- Hinzufügen von Fondsteilnehmern • 433
- Hinzufügen von Guthaben zu Fonds • 434

- Hinzufügen von Inhalten, die im Präsentationskatalog gespeichert wurden, zu interaktiven Dashboard-Seiten • 1092
- Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht • 1007
- Hinzufügen von Links für die geführte Navigation zu interaktiven Dashboard-Seiten • 1088
- Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen • 313
- Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen • 1004
- Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode • 508
- Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen • 566
- Hinzufügen von Notizen • 97
- Hinzufügen von Rollen • 1322
- Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards • 1084
- Hinzufügen von Spalten zu Berichten • 936
- Hinzufügen von Spaltenfilter-Benutzereingaben • 1021
- Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen • 235
- Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen • 969
- Hinzufügen von Text-Links und Bild-Links zu interaktiven Dashboard-Seiten • 1089
- Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen • 968
- Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion • 533
- Hochladen von Clientstandorterweiterungen • 1228
- Hochladen von Datensätzen aus Offline Client • 720
- Hochladen von Segmenten • 763
- I**
- IfNull • 1698
- If • 1699
- Import- und Exporttools • 1447
- Importassistent • 1631
- Importieren Ihrer Daten • 1631
- Importieren von Anträgen • 379
- Importieren von Personen • 226
- Info über Anhänge • 102
- Info über Anhangskonfigurationen • 1242
- Info über Anmelde- und Kennwortrichtlinien • 1133
- Info über benutzerdefinierte Felder • 1171
- Info über benutzerdefinierte Web-Applets • 1217
- Info über benutzerdefinierten Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand Answers • 778
- Info über Benutzerseitenlayouts • 1262
- Info über Berechtigungen in Rollen • 1321
- Info über Berichts-Performance • 1070
- Info über Beschränkungen in Berichten • 793
- Info über Bewertungsskripte • 1664
- Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel • 755
- Info über das Verwalten von Lösungen • 317
- Info über Datensatzduplikate und externe IDs • 1471
- Info über den Cross-Site-Request-Forgery-Schutz • 1131
- Info über den Segmentierungsassistenten • 759
- Info über den Support von Webservices für Bücher • 1336
- Info über die • 759
- Info über die Benutzerdelegierung • 1267
- Info über die Benutzeroberfläche • 27
- Info über die Dauer der Oracle CRM On Demand-Session • 126
- Info über die Einstellung • 692
- Info über die Nutzungsverfolgung in Oracle CRM On Demand • 1117
- Info über die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel • 754
- Info über die Synchronisierungs-Engine und Feldzuordnungen • 725
- Info über die Verwaltung von Oracle PIM Sync On Demand • 736
- Info über Duplikate beim Erstellen von Datensätzen • 118
- Info über Expression Builder • 1675
- Info über Felder, Auswahllisten und Metrik • 1242
- Info über Feldverwaltung • 1165
- Info über Filterbedingungen • 55
- Info über Filterwerte • 60
- Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards • 1105
- Info über Geschäftskalender • 1140
- Info über gleichzeitige Sessions in Oracle CRM On Demand • 127
- Info über Informationen in geänderten Feldern von Datensätzen • 1209
- Info über Integrationsereignisse • 1650
- Info über Konfliktlösungen bei Offline Client • 721
- Info über Konfliktlösungen bei PIMs • 740
- Info über Länder- und Adresszuordnung • 1451
- Info über On Demand-Widgets • 706
- Info über Oracle Contact On Demand • 326
- Info über Profileinstellungen für Benutzer • 691
- Info über Servicezuteilungen • 1154
- Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics • 766
- Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten • 61
- Info über Themenbereiche in Berichten • 798
- Info über Verkaufsprojekte und Prognosen • 240
- Info über Verwendung von Weblinks zum Erstellen neuer Integrationsszenarios • 1183
- Info über vordefinierte Berichte • 773
- Info über Workflow-Aktionen • 1374
- Info über Workflow-Regeln • 1367
- Info über zeitbasierte Workflow-Regeln • 1376
- Info über Zugriff auf Datensatztypen in Rollen • 1320

Info über Zugriffsebenen für primäre Datensatztypen • 1290
Info über Zugriffsebenen für zugehörige Datensatztypen • 1291
Info über Zugriffsprofile in Rollen • 1278
Info über Zugriffsprofile in Teams, Gruppen und Büchern • 1280
Info über Zugriffsweitergabe durch Teamvererbung • 1280
Info über Zuweisungsregeln • 1414
Info zu Ausdrücken • 1679
Info zu Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility • 1642
Info zu Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility • 1647
Info zu Verkaufsprojektteams • 258
Info zum Gestalten von Buchstrukturen • 1332
Info zum Verwalten von Offline Client • 717
Informationen über die Fehlerbeseitigung bei Büchern • 1358
Informationen zu elektronischen Signaturen • 536
Installieren und Deinstallieren von Oracle PIM Sync On Demand • 730
Installieren von Offline Client • 714
InStr • 1700

J

JoinFieldValue • 1702
JulianDay • 1712
JulianMonth • 1713
JulianQtr • 1714
JulianWeek • 1715
JulianYear • 1715

K

Kalender und Aktivitäten • 131
Kampagnen • 166
Kampagnenadressaten-Felder
 Importvorbereitung • 1520
Kampagnenfelder • 173
 Importvorbereitung • 1518
Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen • 140
Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen • 964
Kommunikation • 326
Konfigurieren von Offline Client • 716
Konfigurieren von Synchronisierungseinstellungen für PIM Sync Client • 731
Kontaktaufnahme mit Oracle • 128
Kontoanteile • 605
Kontoanteilfelder • 608
 Importvorbereitung • 1560
Kontoinhaber • 602
Kontoinhaberfelder • 604
 Importvorbereitung • 1559

Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte • 393
Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte • 187
Konvertierungsfunktionen • 1063
Kopieren und Verschieben von Berichten • 790
Kopieren von Datensätzen • 63
Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl • 534
Kurse • 442
Kursfelder • 449
 Importvorbereitung • 1538

L

Laufende Summenfunktionen • 1036
Lead-Felder • 192
 Importvorbereitung • 1571
Lead-Konvertierungsverwaltung • 1424
Leads • 175
Leads (Vertriebsaspekte) • 201
Left • 1716
Len • 1717
Life Sciences • 487
Life Sciences Management • 1671
Life Sciences-Prozesse • 487
LN • 1718
Locale • 1719
LocaleListSeparator • 1720
LookupName • 1720
LookupValue • 1721
Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen • 111
Löschen von Anwendungen • 379
Löschen von Berichten • 789
Löschen von Dashboard-Objekten • 1096
Löschen von Instanzen aus Workflow Monitor • 1411
Löschen von Partnerfirmen • 363
Löschen von Partnerprogrammen • 371
Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften • 369
Löschen von Workflow-Regeln und -Aktionen • 1406
Lösen einer Serviceanfrage • 308
Lösungen • 317
Lösungsfelder • 324
 Importvorbereitung • 1618

M**m**

 n-Beziehungen für benutzerdefinierte Objekte • 1246
Marketing • 165
Massenbesuchsplanung • 150
Mathematische Funktionen • 1048
MDF-Anfragen • 399

MedEd • 491
Meine Homepage • 34
Messen der Kampagneneffizienz • 172
Mid • 1722
Möglichkeit für Benutzer, mit der Ansicht • 1009
Musterausschlussklausel • 557
Musterbestand • 514
Musterchargen • 553
Mustertransaktionen • 523

N

Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten • 346
Nachrichtenpläne • 563
Nachrichtenplanpositionen • 570
Navigieren zum Dashboard-Editor • 1083
Neuzuweisen von Leads • 184
Notizen abonnieren • 100
Notizenseite (Liste) • 99
Notizfelder
 Importvorbereitung • 1584

O

Operatoren • 1064
Optimieren der Leistung • 1071
Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten • 31
Oracle CRM On Demand beenden • 129
Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility • 1642
Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility • 1647
OrganizationName • 1724

P

Partner • 358
Partner Relationship Management und High Tech • 357
Partnerfelder • 363
 Importvorbereitung • 1592
Partnerprogramme • 365
Partnerprogrammfelder • 371
Partnerselbstadministration • 1270
Personalisieren Ihrer Anwendung • 683
Personen • 223
Personenfelder • 236
 Importvorbereitung • 1526
Personenfelder für Aufgaben
 Importvorbereitung • 1623
Personenfelder für Fahrzeuge
 Importvorbereitung • 1628
Personenteam-Felder
 Importvorbereitung • 1536
Planen von Terminen mit Anderen • 155
Planen von Vertrieb und Budgetierung • 625
Planfirmen • 294
Planpersonen • 298
Planverkaufsprojekte • 301
Policen • 649

Policenfelder • 652
 Importvorbereitung • 1599
Policeninhaber • 654
Policeninhaberfelder • 657
 Importvorbereitung • 1601
Portfoliofelder
 Importvorbereitung • 1603
Portfolios • 589
PRE • 1724
Produktfelder • 546
 Importvorbereitung • 1608
Prognosefelder • 275
Prognosen • 262
Programmmitgliedschaftsfelder • 370
Prozesse für die Verwaltung von Oracle CRM On Demand • 1113
Prüfen der Synchronisierungsergebnisse • 739
Prüfen von Anträgen • 376
Prüfen von elektronischen Signaturen • 537
Prüfen von Hinweisen • 37
Prüfen von Importergebnissen • 1637
Prüfen von Lösungen • 322
Prüfen von Prognosen • 264
Prüfungen • 453
Prüfungsfelder • 459
 Importvorbereitung • 1554

Q

Qualifizieren von Leads • 184

R

Registrieren für Kurse • 448
Registrieren für Prüfungen • 458
Release Notes für Oracle CRM On Demand • 128
Richtlinien für das Einrichten von Rollen • 1317
Richtlinien zur Datenprüfung • 1488
Right • 1726
Rollenverwaltung • 1316
RowIdToRowNum • 1727
RowNum • 1728
Rückrufe (Web und Telefon) • 342

S

Schäden • 639
Schadensfelder • 641
 Importvorbereitung • 1546
Schließen der gelösten Serviceanfragen • 315
Schritt 1
 Definieren von Kriterien • 935
Schritt 2
 Erstellen von Layouts • 965
Schritt 3
 Definieren von Eingabeaufforderungen (optional) • 1020
Schritt 4
 Überprüfen von Berichten • 1025
Seite • 107, 158, 1162

Senden eines Hinweises an Benutzer bei fehlenden Daten • 1019
Senden von Notizen an andere Benutzer • 101
Service und Kommunikation • 307
Serviceanfragefelder • 315
 Importvorbereitung • 1615
Serviceanfragen • 309
Sessionvariablen • 1068
Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner • 480
Sichtbarmachen von Kursen für Partner • 447
Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner • 458
Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner • 469
Signaturfelder
 Importvorbereitung • 1617
So legen Sie Zugriffsrechte zum Anzeigen der Datensätze vom Typ • 1282, 1285
So legen Sie Zugriffsrechte zum Arbeiten mit Datensätzen vom Typ • 1283, 1287
Sonderpreisanfragen • 411
Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten • 962
Sprachnachrichtmeldungen • 342
Staatliche Zulassung für Person - Felder • 499
Staatliche Zulassungen für Person • 497
Standardsuchfelder für Kennwortsuche • 53
Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktiven Dashboard-Seiten durchführen • 1093
Steuern des Darstellung von interaktiven Dashboard-Seiten • 1085
Stornieren von Anwendungen • 378
Stornieren von Geschäftsregistrierungen • 390
Stornieren von MDF-Anfragen • 406
Stornieren von Sonderpreisanfragen • 420
Suchen von Datensätzen • 44
Suchen von Partnerfirmen • 362
Summenfunktionen • 1030
Synchronisieren mit PIMs • 722
Synchronisierungsprozess Ihrer Daten zwischen Oracle CRM On Demand und Ihrem PIM • 729
Systemfunktionen • 1064
Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand • 128
Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma • 278
Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten • 279
Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen • 280
Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte • 281

T

Tätigen von Anrufen • 340
Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen • 529
Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten • 903
Themenbereich Berichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten • 880
Themenbereich Berichterstellung für gemeinsame Aktivitäten • 931
Themenbereich Firmenumsatzberichte • 867
Timestamp • 1729
ToChar • 1730
Today • 1732
Transaktionspositionen • 543

U

Übermittlung personalisierter Inhalte • 562
Überprüfen der Anmeldeaktivität aller Benutzer • 1145
Überprüfen der Anmeldeaktivität eines Benutzers • 1266
Überprüfen der Bucheinrichtung für die Administratorrolle • 1338
Überprüfen der Fondsaktivität • 440
Überprüfen der Nutzung von Webservices • 1645
Überprüfen der Ressourcenverwendung Ihres Unternehmens • 1146
Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten • 567
Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität • 697
Überprüfen Ihrer PIM Sync Client-Aktivitäten • 700
Überprüfen Ihrer Statistik • 349
Überprüfen sicherheitsbezogener Aktivitäten für Benutzer • 1266
Überprüfen von Audit Trail-Änderungen mit dem Master Audit Trail • 1153
Überprüfen von Berichtsdaten • 784
Überprüfen von Exportergebnissen • 1641
Überprüfen von Lizenzstatuswerten und aktiven Benutzern • 1132
Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen • 92
Überwachen von Agenten • 350
Überwachen von Musteraktivitäten • 538
Umbenennen von Berichten • 790
Umbenennen von Dashboard-Objekten • 1096
Umbenennen von Datensatztypen • 1237
Umbenennen von Feldabschnitttiteln • 1195
Umbenennen von Feldern • 1184
Umsatz • 197
Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen • 361
Unternehmensadministration • 1118
UserValue • 1733
UtcConvert • 1737

V

- Verarbeiten von E-Mails • 344
- Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten • 234
- Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen • 676
- Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen • 675
- Verfolgen übergeordneter Finanzkonten • 600
- Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte • 616
- Verfolgen von Anlagen • 214
- Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden • 141
- Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen • 213
- Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen • 231
- Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge • 677
- Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten • 592
- Verfolgen von Haushaltsmitgliedern • 585
- Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte • 246
- Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen • 212
- Verfolgen von Personeninteressen • 234
- Verfolgen von Personenrollen in einer Firma • 205
- Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge • 674
- Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen • 631
- Verfolgen von übergeordneten Policen • 652
- Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen • 216
- Verfolgen von Umsätzen nach Personen • 232
- Verfolgen von zu MedEd-Veranstaltungen eingeladenen Personen • 494
- Verkaufsprojekte • 240
- Verkaufsprojektfelder • 259
 - Importvorbereitung • 1587
- Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen • 478
- Verknüpfen von Datensätzen beim Import • 1487
- Verknüpfen von Datensätzen mit dem ausgewählten Datensatz • 66
- Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen • 206
- Verknüpfen von Datensätzen mit Geschäftsplänen • 285
- Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen • 291
- Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen • 447
- Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen • 230
- Verknüpfen von Portfolio-Konten • 209
- Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen • 391
- Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen • 415
- Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten • 248
- Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen • 416
- Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen • 457
- Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen • 468
- Vermögensverwaltung • 581
- Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten • 1025
- Veröffentlichen von unternehmensweiten Hinweisen • 1147
- Versicherung • 623
- Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln • 626
- Versicherungsobjekte • 642
- Versicherungsobjekte-Felder • 645
- Versicherungsobjektfelder
 - Importvorbereitung • 1567
- Verwalten der Anhänge Ihres Unternehmens • 1663
- Verwalten der Prognosen Ihres Teams • 272
- Verwalten des Call Centers • 330
- Verwalten des Musterbestands • 515
- Verwalten des Verhaltens von Suchfenstern • 1212
- Verwalten Ihrer Quoten • 696
- Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen • 625
- Verwalten von Akkreditierungen • 477
- Verwalten von Ansprüchen • 630
- Verwalten von Anträgen • 375
- Verwalten von Benutzern in der Partnerorganisation (Partner) • 1272
- Verwalten von Berichten • 779
- Verwalten von Bestandsauditberichten • 519
- Verwalten von Bestandsperioden • 506
- Verwalten von Besuchsvorlagen • 1672
- Verwalten von beteiligten Parteien • 647
- Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen • 577
- Verwalten von Broker-Profilen • 660
- Verwalten von Dashboards • 1081
- Verwalten von Deckungen • 637
- Verwalten von Fahrzeugen • 671
- Verwalten von Finanzkonten • 599
- Verwalten von Finanzplänen • 611
- Verwalten von Finanzprodukten • 616
- Verwalten von Finanztransaktionen • 620
- Verwalten von Firmen • 198, 204
- Verwalten von Fonds • 432
- Verwalten von Geschäftsplänen • 284
- Verwalten von Geschäftsregistrierungen • 385
- Verwalten von Händlern • 665
- Verwalten von Haushalten • 584

- Verwalten von Integrationseigniseinstellungen • 1653
- Verwalten von Kalendern und Aktivitäten • 133, 201
- Verwalten von Kampagnen • 170
- Verwalten von Kontoanteilen • 607
- Verwalten von Kontoinhabern • 604
- Verwalten von Kursen • 445
- Verwalten von Leads • 183
- Verwalten von Listenzugriff und Listenreihenfolge • 1201
- Verwalten von Lösungen • 321
- Verwalten von Marketing • 165
- Verwalten von MDF-Anfragen • 401
- Verwalten von MedEd-Veranstaltungen • 493
- Verwalten von Musterausschlussklauseln • 559
- Verwalten von Musterchargen • 555
- Verwalten von Mustern • 500
- Verwalten von Mustertransaktionen • 526
- Verwalten von Nachrichtenplänen • 565
- Verwalten von Nachrichtenplanpositionen • 572
- Verwalten von Oracle Contact On Demand • 333
- Verwalten von Oracle CRM On Demand • 1107
- Verwalten von Partnerfirmen • 360
- Verwalten von Partnerprogrammen • 367
- Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften • 368
- Verwalten von Personen • 199, 225
- Verwalten von Planfirmen • 295
- Verwalten von Planpersonen • 299
- Verwalten von Planverkaufsprojekten • 303
- Verwalten von Policen • 651
- Verwalten von Policeninhabern • 656
- Verwalten von Portfolio-Konten • 591
- Verwalten von PRM und High Tech • 358
- Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente • 423
- Verwalten von Prognosen • 263
- Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren • 200
- Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer • 200
- Verwalten von Prüfungen • 455
- Verwalten von Quoten • 270
- Verwalten von Schäden • 640
- Verwalten von Service und Kommunikation • 307
- Verwalten von Serviceanfragen • 311, 626
- Verwalten von Sonderpreisanfragen • 414
- Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen • 499
- Verwalten von Suchlayouts • 1199
- Verwalten von Transaktionspositionen • 543
- Verwalten von Umsatz • 197
- Verwalten von Verkaufsprojekten • 198, 245
- Verwalten von Versicherungen • 623
- Verwalten von Versicherungsobjekten • 644
- Verwalten von Währungen • 1149
- Verwalten von Zertifizierungen • 466
- Verwalten von Zielsetzungen • 290
- Verwalten von Zuordnungen • 550
- Verwenden der Buchauswahl • 62
- Verwenden der erweiterten Suche • 49
- Verwenden der Messwertansicht zum Anzeigen von Ergebnissen als Messwertanzeiger • 997
- Verwenden des Segmentierungsassistenten • 758
- Verwenden von Administratorvorlagen bei der Einrichtung • 1116
- Verwenden von Adressen in Berichten • 963
- Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten • 161
- Verwenden von Bewertungsskripten • 110
- Verwenden von Expression Builder • 1676
- Verwenden von Funktionen in Analysen • 1027
- Verwenden von indizierten benutzerdefinierten Feldern • 1185
- Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten • 185
- Verwenden von Mail Merge for Word • 749
- Verwenden von Offline Client • 712
- Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office • 748
- Verwenden von Reports and Analysis for Excel • 754
- Verwenden von Serviceanfrageskripten • 313
- Verwendung von Literalen • 1028
- Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen • 528
- Vorbereiten der Interaktion mit Kunden • 333
- Vorbereiten für den Datenimport • 1495
- Vorbereitende Schritte • 24
- Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen • 530
- W**
- Web-Services-Integration • 1642
- Wechseln Ihrer Spracheinstellungen • 695
- Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen • 406
- Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen • 421
- Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung • 376
- Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung • 386
- Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung • 402
- Weiterleiten von Prognosen • 269
- Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung • 416
- Welche Datensätze offline verwendet werden können • 713
- Workflow Monitor • 1407
- Workflow-Konfiguration • 1366

Z

- Zeichenfolgenfunktionen • 1040
- Zertifizierung • 464
- Zertifizierungsfelder
 - Importvorbereitung • 1520
- Zielsetzungen • 288
- Zugehörige Elemente für Anhänge • 106
- Zugehörige Elementlayouts anpassen • 1190
- Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach • 247
- Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools • 705
- Zugriffsprofilverwaltung • 1276
- Zulassen der Änderung von Spalten in Berichten durch Benutzer • 1008
- Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen • 477
- Zuordnen von Benutzern zu Büchern • 1344
- Zuordnen von Kursen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen • 445
- Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen • 446
- Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen • 456
- Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen • 456
- Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen • 393
- Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen • 467
- Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen • 467
- Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung • 1425
- Zuordnungen • 547
- Zuordnungsfelder • 551
 - Importvorbereitung • 1507
- Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen • 388
- Zurückgeben von MDF-Anfragen • 404
- Zurückgeben von Sonderpreisanfragen • 418
- Zurückrufen von Anträgen • 378
- Zurückrufen von MDF-Anfragen • 403
- Zurückrufen von Sonderpreisanfragen • 417
- Zurücksetzen aller Kennwörter • 1144
- Zurücksetzen des Kennworts eines Benutzers • 1265
- Zurücksetzen eines Benutzerkennworts (Partner) • 1275
- Zurücksetzen von Einstellungen auf Standardwerte • 1187
- Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen • 407
- Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen • 421
- Zurückweisen von Anträgen • 377
- Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen • 389
- Zurückweisen von Leads • 190
- Zurückweisen von MDF-Anfragen • 404
- Zurückweisen von Sonderpreisanfragen • 418
- Zurückweisungscode für Leads • 1429
- Zurückziehen von Prognosen • 270
- Zusammenführen von Datensätzen • 96
- Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter • 141
- Zuweisen von Datensätzen zu Büchern • 1354
- Zuweisen von Serviceanfragen • 312